



INFORME DE GESTIÓN CONJUNTA 2021

Sonia Patricia Castro Zarate
Gerente General
Enero a diciembre 2021

Febrero de 2021

Contenido

INFORME DE GESTIÓN PRESENTADO POR LA GERENCIA GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS		3
1.	CONSTITUCIÓN	4
2.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	5
3.	GESTIÓN DE CALIDAD.....	21
4.	GESTION OPERATIVA	25
5.	GESTION AMBIENTAL.....	33
6.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	38
7.	GESTIÓN DE MERCADEO	53
8.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA.....	69
9.	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	74
10.	CONCLUSIONES.....	89

INFORME DE GESTIÓN PRESENTADO POR LA GERENCIA GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

En cumplimiento del Artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y las disposiciones estatutarias y legales, me permito presentar el informe de Gestión correspondiente al año 2020 de la Gerencia General del Laboratorio de Investigación Hormonal y la junta Directiva a la Honorable Asamblea de Accionistas, reunida el 03 de marzo de 2022.

Es importante mencionar que la información aquí resumida, corresponde al compendio presentado mes a mes a la honorable Junta Directiva de la organización, quienes la han aprobado y validado en su oportunidad, así como cada una de las decisiones relevantes de la organización, participando activamente en la planeación de actividades, la generación de cultura organizacional, la aprobación de gastos e inversiones, aportando en todo momento para la definición del horizonte estratégico. Igualmente hemos contado con el acompañamiento de los miembros de junta directiva en temas científicos, operativos y jurídicos que agregan valor en el logro de la visión corporativa, dicha participación, ha sido efectiva, no sólo a nivel de la junta directiva, sino también del comité científico, los comités asesores y la consultoría individual que cada uno de los miembros de junta directiva ha prestado.

El año 2021 fue un año donde se mezclaron los temas relacionados con la pandemia ocasionada por el COVID 19 y la demanda de servicios diagnósticos que ella trajo, con una importante reactivación de los servicios tradicionales que LIH presta, la suma de estos elementos y el manejo adecuado de la crisis llevaron a que este año fuese el mejor en la historia de la organización, generando un hito, que debe ser el inicio de una nueva era en la que el crecimiento sostenido y sostenible, la fidelización de ellos clientes y la expansión pueden ser las constantes, a continuación nos permitimos presentar los principales hitos de nuestra gestión.

1. CONSTITUCIÓN

La Sociedad Laboratorio de Investigación Hormonal LIH S.A., se constituyó mediante escritura pública No. 2604 de la Notaria Treinta y Cuatro (34) del Círculo Notarial de Santa fe de Bogotá del día 8 de Septiembre de Mil Novecientos ochenta y nueve (1989), con capital suscrito y pagado de Tres Millones (\$3.000.000) de pesos m/cte.; que ha venido siendo reformado por escritura No. 3391 del 18 de Diciembre de 1990 de la notaría 34, en su capital a la suma de Quince Millones Seiscientos Mil (\$15.600.000) pesos m/cte. El día 29 de agosto de 1997, en la Notaria 34, mediante escritura No. 2796, se incrementa el capital social a la suma de Ciento treinta y Dos Millones (\$132.000.000) m/cte. El día 24 de mayo del año 2001, por Escritura pública No. 1354 de la misma notaría, se incrementa el capital social a la suma de Cuatrocientos Tres Millones Ciento Setenta Mil (403.170.000) pesos m/cte. Mediante escritura No. 566 del 28 de febrero de 2006 se transformó de Sociedad Limitada en Sociedad Anónima, con un capital autorizado por un valor de \$1.000.000.000 y suscrito y pagado de \$606.660.000 mediante Acta 001 del 2011.

Posteriormente y mediante recapitalización se consolida el Capital Suscrito y Pagado en la suma de Seiscientos Sesenta Millones Novecientos Setenta y Ocho Mil Pesos (\$660.978.000) m/cte.

Durante el año 2018 se realizaron tres modificaciones:

El 18 de julio según escritura pública 1059 de la notaría 34 del Círculo de Bogotá se amplió la vigencia de la sociedad, quedando por término indefinido, el 15 de agosto se aumentó el capital suscrito y pagado, pasando de Seiscientos Sesenta Millones Novecientos Setenta y Ocho Mil Pesos (\$660.978.000) m/cte a Novecientos diez y ocho millones setecientos cincuenta y seis mil pesos (\$918.756.000) m/cte. Y el 26 de octubre de 2018 mediante escritura 1461 de la misma notaría se elimina el poder de Alexander Castiblanco con motivo de su renuncia.

Ente el 2019 y el 2021, no se realizaron cambios en la constitución de la empresa.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

De acuerdo con lo estipulado en nuestro manual de calidad, a finales del 2021 se realiza la planeación estratégica para el periodo entre 2021 y 2024

Análisis de contexto:

A finales de 2020 se analizó como se comportaría el 2021 desde un análisis macro y microeconómico, en este se evidencio que el 2021 tendría 3 fases para la economía mundial ligados a la salud debido a la pandemia de COVID-19: En su primer trimestre son de contención es decir estaría determinado el periodo por confinamientos y desplome del consumo y la inversión, el segundo trimestre el país entraría en una fase de coexistencia con el COVID 19, el último trimestre sería una fase de solución generada por la vacuna. Estas proyecciones resultaron muy acertadas porque se observa que en 2021 las pruebas realizadas en Colombia se asemejan a las realizadas por LIH, a excepción de 2020 cuando se tuvo un pico de pruebas en el Laboratorio y no en Colombia, no obstante, el pico más alto entre junio y julio si es similar, las tres fases que se plantearon en 2020 se han dado para Colombia. Lo acertado de estas predicciones nos permitieron ajustar nuestras estrategias de manera que pudiésemos responder a las necesidades de cada momento en forma flexible y dinámica

En cuanto al análisis interno:

En general se mantiene el propósito superior y la plataforma estratégica

PROPÓSITO SUPERIOR:

Buscamos en tu interior la clave de tu bienestar. Donde expresamos nuestra vocación de servicio, nuestro objeto social principal y una filosofía de trabajo

centrada en el paciente que nos permite afirmar que la enfermedad y su solución, la salud, habitan en cada uno de nosotros y la misión de LIH es ayudar a encontrar a las dos.

Se mantiene la oferta de valor

Prestamos servicios de salud de alta complejidad, con procesos de calidad en un entorno seguro y humanizado con responsabilidad social, apoyados en un talento humano comprometido con la eficiencia y la oportunidad.

La misión y visión tiene un cambio en redacción:

Misión: Somos una institución que presta servicios de salud de apoyo diagnóstico, salud y seguridad en el trabajo; brindando confianza a la comunidad científica, gracias al asesoramiento que le ofrecemos. Como centro de referencia, estamos en constante evolución, apoyando la investigación, generando conocimiento e innovando para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, nuestros pacientes y sus familias, fundamentados en un servicio humanizado y altos estándares de calidad. Nos mantenemos en constante búsqueda de la excelencia gracias a que contamos con un equipo humano experimentado y comprometido con la eficiencia.

Visión: En el 2024 aumentaremos nuestro reconocimiento como referente en el apoyo diagnóstico y las actividades de seguridad y salud en el trabajo, siendo aliados estratégicos de grupos de investigación, la comunidad científica, los médicos, los pacientes, entidades oficiales del sector salud, las empresas y los laboratorios, por ofrecer procesos de alta calidad, confiabilidad diagnóstica, eficiencia, calidez y oportunidad como diferenciadores de nuestro servicio y fidelizadores de nuestros pacientes, porque ponemos la tecnología al servicio de la salud de la comunidad.

En cuanto a principios y valores se mantienen:

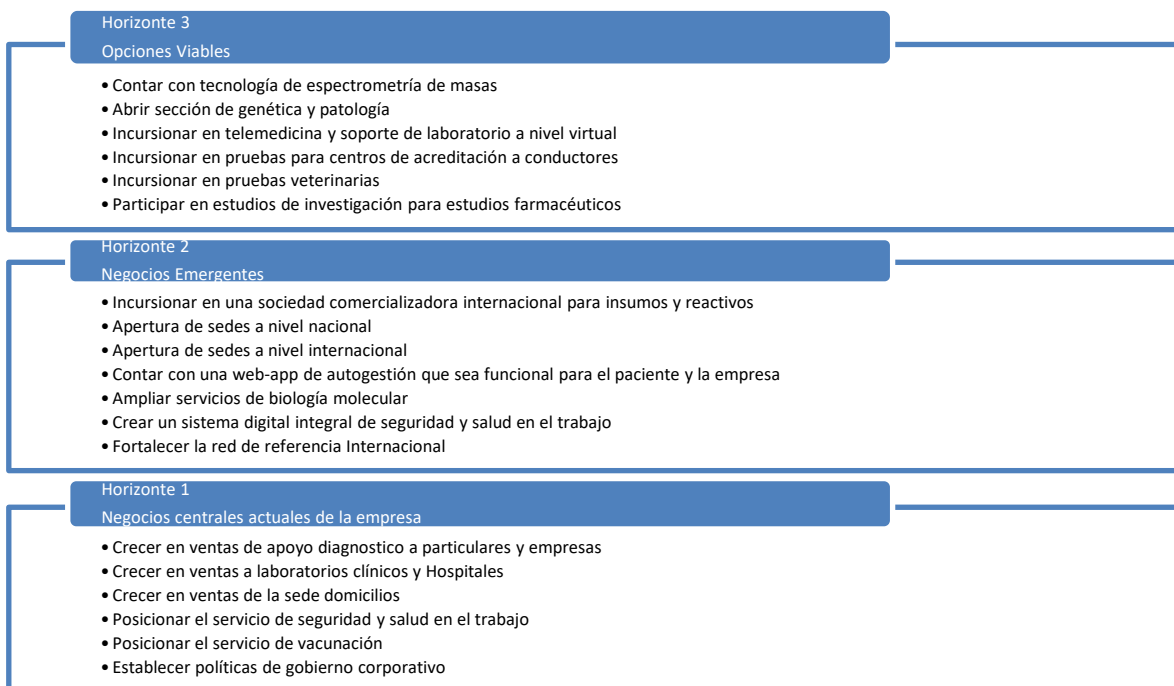
Valores:

- **HONESTIDAD:** Es actuar con verdad, ética y transparencia honrando los compromisos.
- **EXCELENCIA:** Como valor del quehacer humano, significa propender porque cada una de nuestras acciones y servicios expresen nuestro interés por mejorar continuamente.
- **RESPECTO:** Valoramos la dignidad de los pacientes y colaboradores, procurando una convivencia armónica, mejorando la comunicación y el trabajo en equipo, para generar confianza y compromiso entre colaboradores y la comunidad en general.

Principios:

- **HUMANIZACIÓN:** Es reconocer al otro en su dimensión bio-psico-social, ofreciéndole un trato digno, respetuoso y cálido.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Trabajar cooperativamente en forma grupal, alineando las metas personales hacia el logro de los objetivos organizacionales, identificando intereses comunes y valores individuales.
- **SUSTENTABILIDAD:** Trabajamos minimizando nuestro impacto sobre el medio ambiente como parte de nuestra responsabilidad social.
- **LEGALIDAD:** Acogemos los principios constitucionales y legales cumpliendo con la normatividad vigente y respetando el ejercicio de la autoridad.

En cuanto a los horizontes, se amplían debido a nuevas oportunidades que el laboratorio puede tener:



Nuestra MEGA Meta estratégica gerencial ambiciosa permanece constante:

En el 2024 ser referente latinoamericano en el apoyo diagnóstico de alta complejidad, como aliados estratégicos de laboratorios clínicos, gracias a nuestra confiabilidad analítica, de manera que tengamos un crecimiento del 20%, con rentabilidad del 17%; para ello, tendremos nuevas sedes en 6 ciudades intermedias de Colombia y en 3 países latinoamericanos, donde la comunidad médica pueda identificar nuestro aporte en el cuidado de los pacientes.

Para el periodo analizado se da la siguiente matriz DOFA

DEBILIDADES 2021

Tecnología, no tienen una estructura dentro de la organización por lo que no se genera productividad y se convierte en restricción

Debilidades en los procesos de selección de personal y retención de este que ha producido procesos fallidos y aumento de la rotación

Falta de liderazgo de los profesionales de las sedes

Falencias en la entrega de resultados

Plan de contingencia insuficiente formal para picos de clientes en sedes o ausencia de personal

Se debe fortalecer cultura del servicio estandarizada y niveles de atención uniformes en las sedes

Posicionamiento de marca insuficiente con el público en general

Estrategia de mercadeo con énfasis en lo digital, y la unificación de imagen

Incumplimiento de la normatividad de habilitación en algunas sedes

No contar con servicio de patología en montaje local que se considera integral con laboratorio clínico en la mayoría de las licitaciones

Baja gestión en la trasmisión del conocimiento

Cultura Organizacional débil en lo relacionado con adherencia a protocolos, planeación y cultura del servicio

Tener centralizada la operación en Bogotá y Chía

El crecimiento exponencial hace que el laboratorio se quede corto en cuanto a su capital de trabajo.

Oportunidad en respuesta del centro de atención telefónica

OPORTUNIDADES 2021

Acreditación en salud tanto con la ONAC, INVIMA u otros reconocimientos que amplíen el reconocimiento nacional de los compradores.

Explorar ventas al régimen subsidiado, garantizando la recuperación de cartera.

Ampliar la cobertura al nivel regional y nacional (Ya sea estableciendo sedes o comprando laboratorios).

Debemos crear una estrategia a mediano y largo plazo para incrementar los pacientes particulares y empresas, disminuyendo la dependencia de APB.

Implementar estrategias de E-commerce pretendiendo llegarle al consumidor final, aprovechando la preocupación actual de salud y bienestar.

Ampliar el portafolio incluyendo patologías en montaje local, considerando que en las licitaciones siempre están junto a laboratorios diagnósticos.

Trabajar en ser una empresa reconocida en el sector, como una de las mejores empresas para trabajar, de manera que podamos mejorar la adherencia de los colaboradores.

Lograr reconocimiento como una empresa ambientalmente sostenible.

Lograr el reconocimiento como grupo de investigación ante Min Ciencias.

Potencializar y comercializar los programas de prevención y promoción de la salud a otros clientes

Explorar línea de servicio de exámenes para el sistema de transporte, y chequeos ejecutivos.

Explorar la posibilidad de integración de comercio internacional de insumos y reactivos.

FORTALEZAS 2021

Se ha venido creciendo entre particulares, empresas de salud ocupacional y empresas de medicina Prepagada, donde tiene un nicho de mercado más seguro que en el POS

Se cuenta con reconocimiento por calidad y experiencia entre el cuerpo médico.

El comportamiento en ventas de los últimos 3 años tiene una tendencia positiva

Proceso consolidado de planeación estratégica participativa.

Alta resiliencia, que se manifiesta desde la alta dirección, hasta los niveles tácticos y operativos.

Alto nivel de seguimiento y control financiero, que permite elaborar escenarios posibles, prever cambios y reaccionar rápidamente a ellos

Bajo nivel de endeudamiento, que permite tener disponibilidad de créditos con distintos Bancos

Credibilidad y confianza en cuanto los proveedores

La apertura de servicios de biología molecular y microbiología permitió abarcar el mercado actual, permitiendo realizar las pruebas diagnósticas COVID 19

Tener un sistema establecido de prevención y promoción según la resolución 3280

AMENAZAS 2021

Integración vertical creciendo en las principales aseguradoras incluyendo los planes complementarios.

Los grandes competidores y los integrados con aseguradoras tienen gran poder de negociación con clientes y proveedores.

Desaceleración económica nacional.

Inestabilidad jurídica, normativa, tributaria, y de orden público que afectan la compañía.

Corrupción en el sector que afecta la confianza del usuario.

Incertidumbre sobre la evolución de la pandemia (tanto cuarentenas estrictas como llegada de la vacuna) y sus efectos sobre la economía nacional, y el impacto en las ventas.

Volatilidad cambiaria que afecta el precio de los insumos y reactivos que se compran internacionalmente.

Los objetivos estratégicos para el periodo analizado relacionados con las perspectivas del BSC, quedaron descritos como se muestra:

CLIENTES: Satisfacer las necesidades de salud del paciente y su familia asegurando su confianza, la de los laboratorios aliados, los aseguradores y todas las partes interesadas.

1. Mejorar la experiencia del paciente y su familia logrando su fidelización.
2. Mejorar la satisfacción del cliente.
3. Posicionamiento de marca.

INTERNA O DE OPERACIÓN: Garantizar que la gestión asistencial y administrativa tenga procesos medibles y repetibles de mejora continua que generen confianza entre las partes interesadas.

1. Desarrollar un modelo de gestión en red que articule los servicios y los recursos para la excelencia.
2. Garantizar que la gestión cumpla con criterios de humanización.
3. Desarrollo de un modelo de transición generacional.

DESARROLLO Y APRENDIZAJE: Garantizar que la organización y los colaboradores se mantengan en permanente crecimiento para asegurar la excelencia de los procesos

1. Capacitar al Talento Humano para el servicio.

2. Apoyar estudios de investigación.

FINANCIERA: Garantizar la sostenibilidad financiera

2. Incrementar el margen neto de los servicios.
3. Crecimiento en la presencia internacional, nacional y distrital.

SISTEMA DE INNOVACIÓN LIH

Gracias a que el laboratorio a partir de una idea del comité científico participó del concurso de innovación liderado por el ministerio de ciencias, algunos líderes de LIH en 2021 están participando en crear un sistema de innovación para el laboratorio, en colaboración con Min Ciencias y 10xthinking con múltiples proyectos entre estos 2 grandes:

1. Defensa del hoy: Cambio de software LIS
2. Catalizador del futuro: Crear un sistema integral y digital de seguridad y salud en el trabajo

Con apoyo de 10xthinking y las herramientas ofimáticas se ha avanzado en el análisis de vigilancia tecnológica para crear el sistema de innovación y lograr un mega a 5 años donde el ingreso del laboratorio se multiplique 10 veces mediante un programa de diferentes iniciativas:

	Nombre iniciativa
1	Crear un servicio digital de seguridad y salud en el trabajo
2	Cambio software asistencial y administrativo
3	Medición de la huella de carbono.
4	Espectrometría de masas

5	Sistema para control de ingreso
6	Automatización proceso de recepción de muestras
7	Analítica de datos
8	Auto agendamiento
9	Compactador de EPP
10	Apertura de sedes ciudades intermedias

En cada análisis y de realizó la determinación del impacto ya sea agregando valor económico a la compañía y/o dando beneficios tanto económicos como sociales. Se utilizaron diferentes herramientas para evaluar la factibilidad y viabilidad de los proyectos, desde julio 2021 se está trabajando en la construcción de un sistema de innovación para LIH, que nos permita ser catalogados como una entidad I + D + I y participar del ecosistema de innovación en el país

Estrategia de innovación

Tipología de



MARKET READER

Las características de EMPRESA se acoplan en mayor medida a la tipología de innovación Market Reader, debido a que concentra gran parte de su capacidad en vigilar de manera detallada a los clientes y competidores, desarrollando productos y servicios que siguen de cerca las tendencias del mercado

Declaración de innovación



Para EMPRESA la innovación es el desarrollo de nuevos y mejores productos que el mercado adopta

Visión de innovación



En el año 2026 LIH se destacará por ser Referente y estar en el top 5 en los mercados de apoyo diagnóstico de alta complejidad de laboratorios clínicos a nivel nacional, y siendo referente a nivel internacional

MEGA



Nuestro reto al 2024



Ingresos 2019	Innovación continua (Componente A)	Innovación disruptiva (Componente B)	MEGA
\$ 43.000.000	\$ 45.000.000	\$ 55.000.000	\$ 100.000.000
MEGA =			2,32558139534884X

La estrategia de innovación planteada será:

Estrategia de innovación

Objetivo de innovación 1

Estructurar un sistema de vigilancia tecnológica que brinde información que marque principalmente el direccionamiento del portafolio de productos de la compañía

Objetivo de innovación 2

Estructurar un sistema de innovación para LIH que nos permita estar en la vanguardia en los avances tecnológicos, en la experiencia del cliente y en el posicionamiento del mercado a través de un departamento de innovación

Objetivo de innovación 3

Dinamizar el crecimiento de la organización a nuevas regiones fuera de Bogotá

Objetivo de innovación 4

Establecer una cultura de innovación, con la cual todas las personas de la compañía se sientan identificadas y permita desarrollar habilidades que faciliten sus tareas del día a día, en el cual inicialmente en un enfoque u orientación hacia la excelencia operacional

Objetivo de innovación 5

Establecer un concepto de innovación que represente a la compañía, los empleados y los clientes/usuarios
Establecer rutas que permitan la participación de los colaboradores, para generar proyectos innovadores y su ejecución, a través de mecanismos activos de participación

Distribución del portafolio Market Reader

70%

20%

10%

KPIs del Sistema de Innovación

Disminución de costos en 5% a 2024

Disminuir quejas de clientes en 40% a 2022 / satisfacción clientes

% de empleados participando de actividades de innovación 25% a 2022

Ideas implementadas por año obtenidas mediante mecanismos de participación en el sistema de innovación

1 proyectos cofinanciados por año

Nuevas Sedes fuera de Bogotá

de vigilancias, estudios realizados por año

% de ventas proveniente de innovación

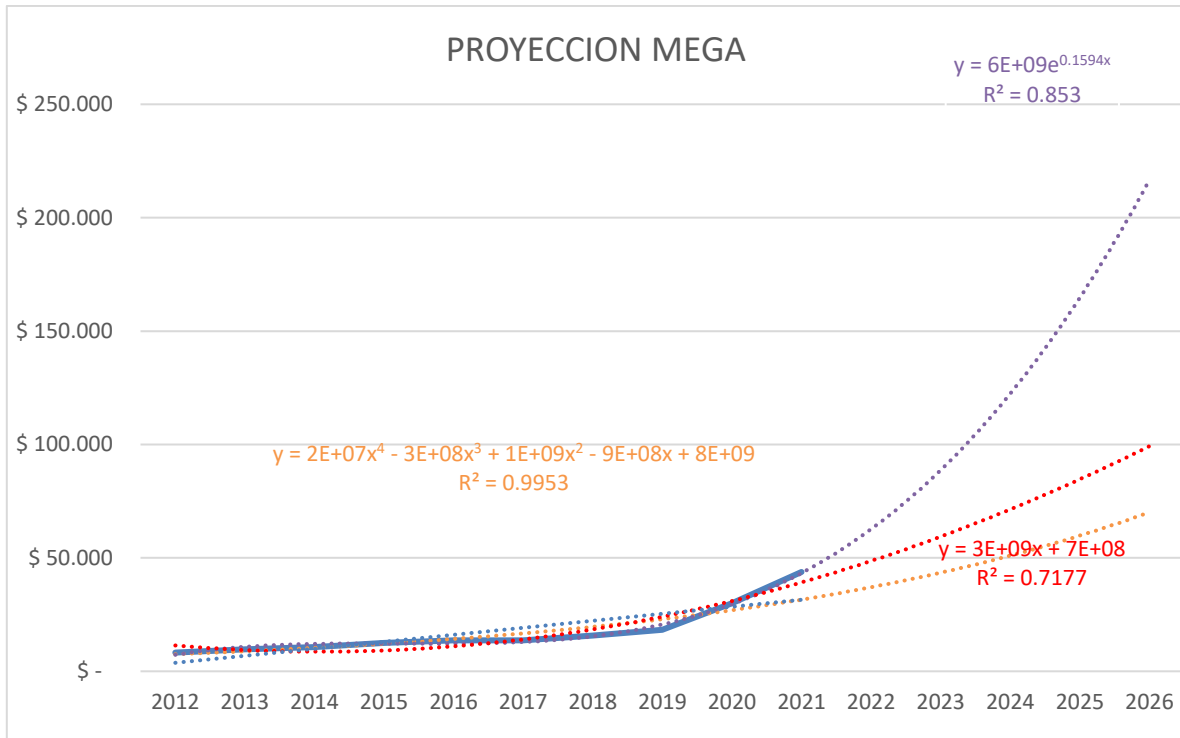
Productos y servicios desarrollados

Presupuesto de innovación

1.260 M COP

3% de las ventas

De manera que se logre esta curva de crecimiento MEGA



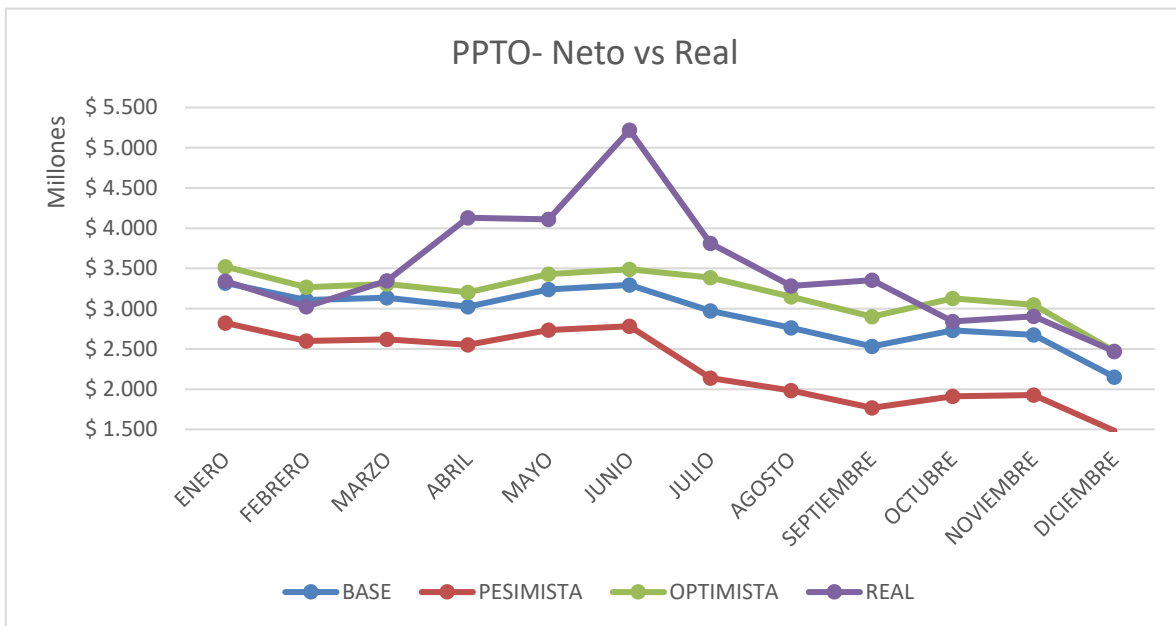
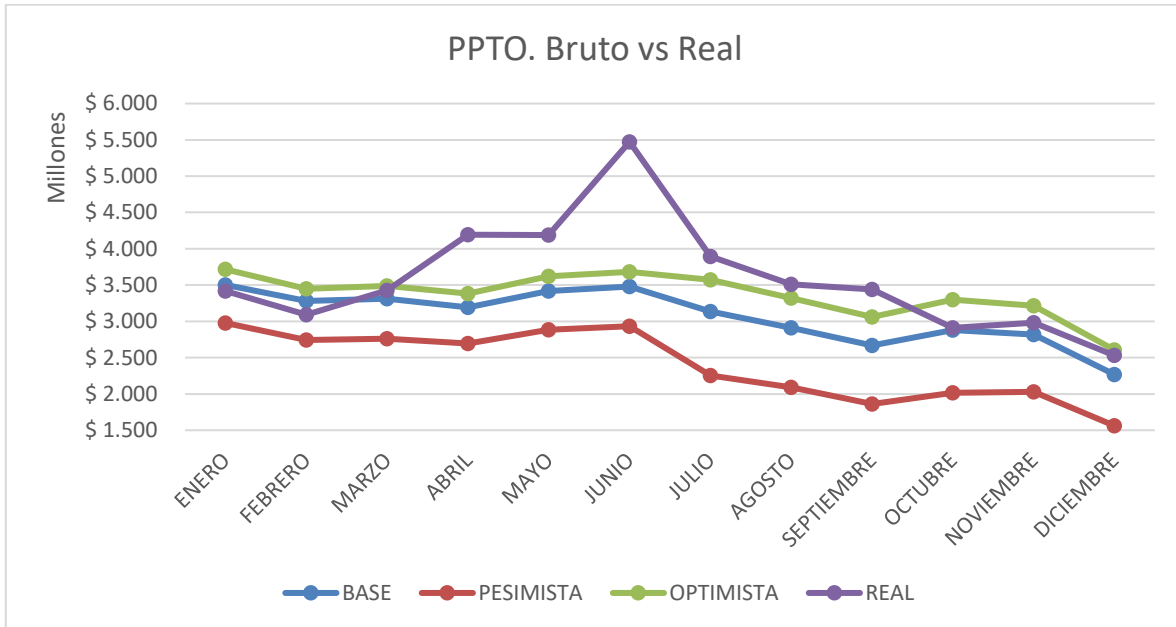
Para lograr que estas iniciativas se hagan realidad, nuestra estrategia desde hace varios años en tener una planeación financiera muy precisa que afortunadamente no ha fallado a pesar de la alta incertidumbre generada por el COVID 19, con diferentes hipótesis basados en el comportamiento de pruebas COVID 19 y por otra parte pruebas no COVID:

Los supuestos para lo no COVID son los siguientes:

CIERRE 2020	\$ 17.014.798.826	% Crec.	
PRESUPUESTO			
BASE	\$ 19.567.018.650	15,00%	IPC + 12,5%
RESUPUESTO			
PESIMISTA	\$ 17.440.168.796	2,50%	IPC

RESUPUESTO			
POPTIMISTA	\$	21.268.498.532	25% IPC + 22,5%

El cumplimiento de 2021 es:



Para el sistema de costos no se tienen grandes cambios en el sistema con respecto al año anterior, se sigue utilizando costeo variable, y asignación por intervalos para el costo y gasto fijo. Se actualizaron los valores presupuestales 2021 y se realizó la apertura de diferentes intervalos para la asignación de costos y gastos dentro de los exámenes:

Dentro de nuestra permanente evolución se formularon 7 proyectos en el periodo de análisis, de estos 4 ya están en ejecución los cuales fueron:

1. Cambio de software LIS y ERP: Desde el mes de Septiembre se viene trabajando en el cambio de LIS que esperamos este listo para el 1 de marzo
2. Ampliación de la sede Toberín: con una inversión de \$390 mm esta obra se puso al servicio del público desde e mes de Julio y ha permitido la atención oportuna en forma permanente incluyendo dominicales y festivos
3. Vacunación COVID 19 drive thru Ecopetrol y Santa Barbara

Para responder a necesidades puntuales del cliente Ecopetrol se realizó el montaje del servicio drive thru para vacunación en la sede Teusacá de Ecopetrol y se reajusto el Drive thru de Santa Barbara LIH. Lo que nos permitió participar de la estrategia ANDI para vacunación de empresas particulares



4. Apertura del servicio de vacunación, que se vislumbra como una nueva unidad de negocio para LIH, arranca con la estrategia ANDI y continúa con el Plan Nacional de Vacunación para COVID, funciona en la sede Toberín y ha beneficiado a más de 10.000 usuarios, posicionando a LIH como uno de los estandartes de la lucha contra la Pandemia y aliado de primera línea del gobierno nacional.

5. Compra de laboratorio Urolab (Andreas Rosthein)

Desde 2019 se adelantó un acercamiento con el doctor Rosthein para la compra del laboratorio Urolab, no obstante, debido a la pandemia en 2020 este proyecto se detuvo, a principios de 2021 se reanuda con el objetivo de hacer crecer nuestra referencia y tener otra sección, se firmó acuerdo de confidencialidad entre las partes, sin embargo, no se llega a un acuerdo con el gerente de laboratorio, por lo que se da cierre al proyecto en diciembre 2021.

6. Apertura sede Soacha con aliado Cuidarte

Debido a la alianza entre Cuidarte y LIH se presenta la oportunidad de abrir una sede en el centro comercial Ventura Terreros, se realizó el análisis financiero y se

dio vía libre al proyecto que se encuentra esperando la visita de autorización de la Gobernación de Cundinamarca para iniciar labores



Además de ser financieramente atractivo se da la posibilidad de conocer otro tipo de mercado diferente al actual del laboratorio, y refuerza la alianza entre las dos compañías para expandir LIH.

7. Sedes a nivel Nacional: Cali

En cumplimiento a nuestra MEGA y horizontes de crecimiento, la oportunidad del mercado y los buenos resultados, LIH planea expandirse a nivel nacional comenzando con Cali, se realiza búsqueda y evaluación de los posibles locales acorde a la infraestructura solicitada para una nueva sede, para formular el proyecto se realizan 3 posibles escenarios con múltiples hipótesis, este proyecto se encuentra en ejecución

Posteriormente en diciembre se firma contrato de arrendamiento.

Adicionalmente se formulan 2 proyectos de expansión nacional, Ibagué y Pereira.

3. GESTIÓN DE CALIDAD

Para LIH la calidad es un mandato, ha sido y será nuestra principal diferencial, por eso lo priorizamos en nuestro trabajo diario y permanentemente estamos dedicados a trabajar por la mejora continua, durante este periodo, el principal cambio es la creación del subproceso de gestión documental a cargo del líder de gestión documental, a la fecha se han ido creando y cargando los documentos respectivos para generar la información correspondiente y dar cumplimiento normativo en búsqueda del fortalecimiento del SGC y de la mejora continua. Igualmente en este año se recibe auditoria de renovación ISO 9001.2015 por la Entidad certificadora SGS con cero hallazgos de no conformidad, ratificando nuestro compromiso y trabajo permanente en el mejoramiento, pero avanzando en los logros de calidad, iniciamos la búsqueda de acreditar las pruebas para tamizaje de ley por parte de la ONAC, para ello, se realiza auditoria de diagnóstico con ISO 15189 por parte de la empresa consultora ACG, posterior a ello se recibe informe final y se inicia la subsanación de hallazgos, este proceso va a fortalecer nuestra cultura de calidad y va a aportar en nuestra consolidación como centro de alta calidad.

Con el fin de mejorar las competencias del grupo líder se realiza capacitación con ICINTEC en gestión del riesgo y se replantea todo el mapa de peligros, de manera que se puedan predecir y minimizar los riesgos en cada uno de los procesos

Actividades de control

- ✓ La SDS realiza revisión de PAMEC y SIC de manera virtual dando como concepto favorable al PAMEC 2020.
- ✓ Se recibe visita de SDS al servicio de vacunación COVID19 con concepto favorable al verificar el cumplimiento en los requisitos legales.
- ✓ Se realiza envío de otro sí al contrato con INS para prorroga en el apoyo para el procesamiento de pruebas PCR para COVID19.
- ✓ Con el fin de dar cumplimiento al estándar de infraestructura en la sede Pasadena106, se realiza revisión de plano y se inicia la obra, la cual se espera que en tres meses culmine.

- ✓ Se realiza planeación general de las actividades que involucran a todo el personal para la vigencia 2022 con el fin de dar cumplimiento al SGC.
- ✓ En el mes de diciembre se reciben auditorias de diferentes clientes de manera virtual y presencial con resultados satisfactorios que demuestran una vez más el compromiso de LIH en el cumplimiento de los requisitos legales y de la organización con el fin de asegurar calidad y seguridad en la prestación de los servicios.

De acuerdo con la línea estratégica de operación, actualmente se identifican y gestionan de manera oportuna en el comité de PQRS y Seguridad el Paciente los eventos adversos que se presentan en la institución, lo que ha permitido mitigar el impacto en la seguridad del paciente y su familia, para el cierre del último trimestre se evalúa la cultura de seguridad obteniendo un cumplimiento promedio de la vigencia 2021 del 99.85% lo que demuestra adherencia al programa de seguridad del paciente, sin embargo, en la vigencia 2022 se continuará trabajando con todos los colaboradores al ser la seguridad del paciente un componente importante en la prestación de los servicios.

La medición de la eficacia de las acciones correctivas implementadas del último semestre, no se ha podido consolidar, debido a que la totalidad de las acciones correctivas identificadas en auditoría interna vigencia 2021 los responsables no le han dado cierre o no cuentan con el seguimiento completo que permita evaluar que tan eficaces fueron los planes planteados en la mejora del proceso, se envía recordatorio a los responsables para dar cierre a las mismas y poder evaluar su eficacia.

INDICADORES

Identificación de no conformidades, creación de acciones y seguimiento.

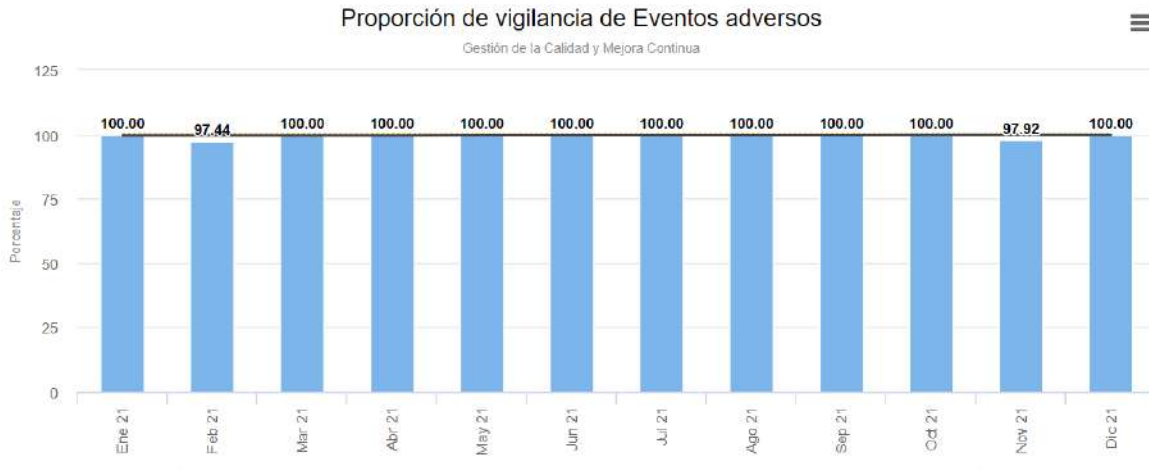
Emisor	Nro. Informes Totales	Nro. Recomendaciones Totales	Atenciones	?	✉	✓	✗	↺	↻	★	☰
Dueños de proceso	11	20	21	0	0	3	0	0	0	18	0
GC Gestión de Calidad	1	122	122	0	0	19	0	0	0	103	0
Total	12	142	143	0	0	22	0	0	0	121	0

En el SGC actualmente contamos con 143 acciones correctivas correspondientes a la vigencia 2021, de las cuales 22 acciones, es decir, un 15.3%, actualmente se encuentran abiertas y en seguimiento por los responsables, no obstante, el 4.9% del total de las no conformidades cerradas, se cierran como ineficaces al no eliminarse la causa raíz que la generó, lo que ocasionó que se presentara nuevamente el hallazgo en el proceso, en este proceso basados en el PVHA, es necesario seguir tomando acciones y midiendo su eficacia para garantizar la mejora

El comportamiento del indicador de cultura de seguridad en el último trimestre del año disminuye a causa del no reporte de un suceso de seguridad, no obstante, el comportamiento a lo largo del año evidencia una mejora con respecto al año inmediatamente anterior, donde cerramos con un acumulado del 94.62% y para esta vigencia 2021 cerramos con un acumulado del 99.85%, lo que demuestra mayor adherencia por parte de los colaboradores en el auto reporte de sucesos de seguridad, que ha permitido la identificación y análisis oportuno para mitigar el impacto en la seguridad del paciente, lo anterior se debe a las diferentes capacitaciones que se brindaron a lo largo del año.

Con respecto al indicador de cumplimiento en la presentación de informes de ley continuamos en el 100% de cumplimiento, es un indicador que debe permanecer así para evitar sanciones legales por incumplimientos normativos.

Observamos que en el último trimestre el 100% de las actividades planeadas en el programa del SGC se ejecutaron satisfactoriamente dando cumplimiento al cronograma y manteniendo la integridad el SGC.



Se evidencia cumplimiento general en la vigilancia de los eventos adversos identificados y gestionados oportunamente en la institución, cerramos con un acumulado del 99.61% debido a que en el mes de noviembre no se reportó de manera oportuna un sucesos afectando el indicador y quedando en 97.92%, no obstante, una vez más se evidencia cumplimiento como resultado al seguimiento que se ha tenido con las sedes y sus funcionarios, invitando a la gestión oportuna de sucesos de seguridad, que mitiguen el impacto en el paciente y su familia.

Con respecto a la gestión de los incidentes contamos con 100% de cumplimiento lo que ha permitido identificar oportunamente los sucesos y así evitar que se conviertan en eventos adversos que afecten al paciente y por ende también a la institución.

Identificación de riesgos y sus controles, planes de mejora.

Se realiza revisión de la matriz de riesgos del proceso, donde se identifican un total de 8 riesgos, de los cuales 4 se encuentran en zona de riesgo **ALTA** en el mapa de calor, por ello se definen los planes de acción correspondientes y los controles para mitigar y/o eliminar su materialización, se realiza también la evaluación de controles en los riesgos del proceso, donde se obtiene una calificación de 4.8 catalogado como óptimo, lo que demuestra que las acciones que se han venido implementando han sido eficaces para controlar los riesgos del proceso. Teniendo en cuenta esta última revisión de riesgos y como la revisión de estos será anual, en el comité operativo de gerencia realizaremos la revisión con el fin de evaluar los riesgos

actuales y verificar la necesidad de actualizarlos teniendo en cuenta las diferentes fuentes de mejora, que permitan tomar acciones oportunas para evitar su materialización.

Identificación de acciones de mejora en el proceso.

Los resultados obtenidos en la auditoría interna demostraron el compromiso de los colaboradores en la mejora continua, al obtener como resultado la renovación y/o certificación ISO 9001:2015 con cero hallazgos de no conformidad, continuaremos en la sensibilización y capacitación de todo el personal para que juntos sigamos en el cumplimiento de requisitos legales y de calidad que permitan fortalecer los procesos del SGC.

Continuamos en la creación del subproceso de gestión documental, lo que permitirá facilitar la recuperación de la información, determinar el tiempo que deben guardarse los documentos, clasificarlos para saber cuáles deben eliminarse y cuales asegurar su conservación a largo plazo y así generar control de la información generada en la institución.

Para el cierre del año aún queda pendiente la actualización de algunos documentos del SGC, en los procesos de gestión de la tecnología debido a la salida del líder del proceso, por lo cual, se espera contar con la persona responsable del mismo para dar continuidad y mantener la integridad del SGC, en el proceso analítico también algunos documentos aún se encuentran sin actualizar, dicha información se encuentra en manos de la coordinadora de procesos y las responsables del área.

4. GESTION OPERATIVA

4.1. GESTION DE LABORATORIO CLINICO

Durante este periodo se independiza el área de domicilios con el ingreso de la Coordinadora de domicilios, garantizando el acompañamiento y

seguimiento diario del equipo, con lo que han mejorado todos los indicadores de ese servicio, entre los logros se destacan:

- ✓ Se implementó uso plataforma Smart Quick para seguimiento satelital del personal y trazabilidad de la atención.
- ✓ Se integro al equipo de domicilios, el coordinador de Quick para agendamiento de Rutas garantizando su efectividad.
- ✓ Se implementa envío mensaje de Texto al paciente para notificar que el auxiliar va en camino y su identificación, garantizando seguridad confiabilidad y efectividad.
- ✓ Se realizó cambio del área de domicilios, ampliándola para la integración de todo el proceso en un solo sitio, mejorando los resultados en la calidad de la entrega de muestras.
- ✓ Se establecieron auditorias en el punto del domicilio por parte de la Coordinadora de domicilios para garantizar puntualidad y calidad en la atención.

En cuanto a los cambios significativos en las sedes

- ✓ En las sedes de mayor volumen (Chía, Salitre, Toberín y Pasadena) se ingresa una auxiliar de medio tiempo para brindar apoyo en toma de muestras y mejorar la oportunidad en la atención.
- ✓ En la sede de Santa Bárbara ingresó de jefe de Enfermería para garantizar Seguridad en aplicación de Medicamentos, en las pruebas dinámicas y tomas ginecológicas.
- ✓ Nueva sede Toberín: Se traslada la sede de Toberín en un espacio más amplio y agradable para el paciente, allí se amplían los servicios con la toma de pruebas dinámicas con médico para su supervisión, ampliando el tipo de prueba que se puede tomar en la sede, toma de espermogramas y muestras ginecológicas, mejorando la atención del paciente.
- ✓ Ampliación de horarios: Se organizan los turnos de los domingos y festivos en la sede de Toberín, ampliando el horario de atención de 7:00 a.m. a 12:00 m.

- ✓ En el mes de diciembre se inicia remodelación de la sede de Pasadena, para ampliar consultorios y cumplir con requisitos de habilitación.
- ✓ Se amplía el número de sedes para la toma de Espermogramas: Centro Internacional, Pasadena, Toberín y CIMA
- ✓ Se hace seguimiento a las no conformidades o eventos de seguridad y se crean las acciones pertinentes con sus seguimientos en Almera.
- ✓ En sedes, mejoran los indicadores de: fallas en toma de muestras (2020: 0.07%, 2021: 0.06), la oportunidad en la prestación del servicio mejora en el tiempo de atención, tanto en toma de muestras (2020: 17.78 min, 2021: 14.01 en promedio) como en registro (2020 : 17.45 min, 2021: 12.11 min en promedio), disminuyeron los eventos en aplicación de medicamentos, así como las fallas en registro, en esta última la principal causa que es el error en la identificación de exámenes y datos demográficos, lo cual se está reforzando continuamente, mediante consulta con la bacterióloga y/o coordinadora de sedes, Bacterióloga de Referencia, Directora de Laboratorio, y reforzando la comunicación entre todo el personal.

En cuanto al proceso analítico, dentro de las acciones de mejora se destacan:

- ✓ Implementar el montaje local de las 7 pruebas para el Tamizaje Neonatal Básico Ley 1980 de Julio 2019, previa revisión y aval del Comité Científico, se proyecta para iniciar en abril 2020, con la propuesta de Annar - equipo automatizado; sin embargo, con la llegada de la pandemia en marzo 2020, se aplaza su implementación para retomar en el 2021, se resuelve iniciar con montaje manual con Ropshon, reactivos de Perkin Elmer; toda vez que no se tiene el volumen de pruebas requerido para iniciar con equipo automatizado, se verifican las 7 pruebas, en el nuevo equipo Víctor 2D, ofertando el TAMILEY:
 - TSH neonatal
 - 17 OH progesterona neonatal
 - Galactosa neonatal

- Fenilalanina neonatal
- Tripsina inmunorreactiva neonatal
- Glucosa 6 Fosfato deshidrogenasa neonatal
- Biotinidasa neonatal
- Hemoglobinopatías por Electroforesis de Hemoglobina, en remisión con Quik
- ✓ Entre marzo y diciembre se han procesado 97 Tamizajes de Ley, a 31 de diciembre, estamos listos para dar inicio al procesamiento de los tamizajes de la Clínica Colsubsidio. Atado a este objetivo está lograr la acreditación bajo la norma ISO 15189 ante la ONAC por lo que se recibe la auditoria de obteniendo un total de 1.545 puntos de 2500 puntos posibles, con un cumplimiento del 61,8%. Se da inicio al proyecto de implementación de la norma ISO 15189 bajo el acompañamiento de ACG Auditoria en Calidad y Gestión. Se establece el cronograma de trabajo para 12 meses.
- ✓ En cuanto a continuar aumentando el número de pruebas de montaje local por variedad y número de modo que las pruebas en referencia sean menores del 3%, del total de las pruebas que recibe el LIH

En 2021 se implementan las pruebas:

TAMILEY

17 OH progesterona neonatal

Biotinidasa

Galactosemia

Fenilcetonuria

Glucosa 6 Fosfato Deshidrogenasa

Tripsina inmunorreactiva

Prueba

Fenilalanina

Biotinidasa Galactosa

Tripsina inmunorreactiva

17 OH progesterona

Dímero D

SCovG

Hemocultivos

Inicialmente por método manual. En julio se inicia montaje automatizado gestionándose la llegada del equipo TDR X030.

Virus respiratorios, 7 virus por Inmunofluorescencia

Influenzae A y B, Parainfluenza 1,2 y 3, Adenovirus y Virus sincitial respiratorio

Aumentar el montaje de pruebas de biología molecular con el objetivo de implementar: Cargas virales y pruebas genéticas por lo que se da inicio al rediseño del área de neveras y congeladores, para abrir espacio para el laboratorio de biología molecular para montaje de VPH 28; de manera que en marzo se retoma el procesamiento local que había entrado en remisión en abril 2020.

- ✓ Para junio 2021, se hace propuesta para ampliación en el horario de prestación de servicios, así como cubrimiento para los domingos y festivos, para atender los requerimientos de los clientes hospitalarios, y pacientes ambulatorios.
- ✓ La apertura del horario de lunes a sábado de 6am a 7pm, se logra con la reorganización del personal de las secciones de alto volumen. La organización de las secciones se consolida, con el traslado de 2 bacteriólogas de molecular para Procesos y la contratación 2 personas nuevas para completar las pares de las 4 secciones que van con dos jornadas.
- ✓ En agosto inicia el proceso de implementación del software Athenea,
- ✓ El proceso de calidad analítica se fortalece con la Coordinadora de Procesos, con el objetivo de mejorar los procesos de ingreso de muestras en la recepción de procesos y de optimizar el proceso analítico.
- ✓ Entre junio y septiembre se lleva a cabo la verificación secundaria del reactivo de Siemens CLINITEST®Rapid Covid-19 Antigen Test. Se realiza el estudio acorde con las directrices del INS: Protocolo De Validación Secundaria/Verificación de Desempeño De Pruebas Inmunocromatográficas De Detección Cualitativa De Antígeno Sars-Cov-2. Este estudio se lleva a

cabo con la participación de las sedes para lograr el n necesario y junto con la coordinadora de calidad analítica desarrollarnos el escrito.

- ✓ Uno de los logros más significativos para nuestro comité científico y nuestro grupo de investigación es que el Ministerio de Ciencia y tecnología, nos haya clasificado como grupo de investigación bajo la categoría C, es importante resaltar que sólo el 17% de estos grupos son del sector salud, y sólo dos laboratorios independientes de universidades están en ese grupo.
- ✓ Para este año hemos recibido las calificaciones de los clientes de Referencia, que nos han evaluado; reconociendo que este resultado corresponde al trabajo interdisciplinario de todas las áreas del Laboratorio, que incluye las áreas administrativas. En 9 de 10 auditorías externas obtuvimos un desempeño sobresaliente.
- ✓ Los indicadores correspondientes al procesamiento de PCR COVID, muestran una mejora importante respecto al año anterior, esto gracias al mejoramiento en las prácticas para el montaje de la prueba, la adherencia a los protocolos internos, que se traducen en disminución de muestras inválidas y ejecuciones.

4.2. GESTION DE VACUNACIÓN

El servicio de Vacunación del Laboratorio de Investigación Hormonal inició con el proceso de inmunización para COVID-19, aplicado por la iniciativa ANDI para vacunación privada en empresas, específicamente con nuestro cliente Ecopetrol S.A. Durante el primer semestre del año buscamos la habilitación del proceso de vacunación logrando la vinculación de las dos entidades para actividades de promoción y prevención mediante la vacunación. Durante el segundo semestre del 2021, se crea la vinculación al proceso de Vacunación COVID-19 con el Plan Nacional del Estado contando con el apoyo de la EAPB Ecopetrol, buscando la inmunización de SARS-COV-2 en población general dentro del Plan Nacional de vacunación. Simultáneamente se implementa un nuevo proceso en el segundo período del 2021, para el servicio de vacunación que consta de la inmunización esquema PAI regular y Salud en el Trabajo.

Considerando que el cliente es una parte fundamental del Laboratorio de Investigación Hormonal en el proceso de vacunación, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas, por eso nos pusimos como objetivos:

- Garantizar la correcta ejecución de la ruta de vacunación contra COVID 19, siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional y las Entidades de control.
- Asegurar la cobertura de vacunación contra COVID19, que permita proteger a todo el personal de las instituciones privadas con las cuales se tiene convenio.
- Asegurar que la población objeto complete el esquema de vacunación, con el fin de garantizar la inmunidad contra la infección de COVID19.
- Reducir la morbimortalidad por COVID19, la incidencia de casos graves para la protección de la población objeto.
- Realizar seguimiento y reporte oportuno a los ESAVI que se puedan presentar durante y posterior a la vacunación contra COVID19.
- Realizar registro oportuno y correcto de esquema de vacunación en sistemas PAI Distrital y Nacional, de acuerdo con normatividad exigida por Entes Gubernamentales.

Estos objetivos se cumplen en su totalidad, teniendo como base el cumplimiento de las normas establecidas por las entidades gubernamentales para el buen desarrollo del proceso, buscando la prevención de contagio en la población específica del proyecto contra el COVID-19.

Con la vinculación al proceso Plan Nacional de Vacunación, se establecen nuevos objetivos:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por las entidades gubernamentales para la inmunización de la población general.
- Asegurar la reducción de mortalidad e incidencia de casos graves de COVID-19.
- Reducir el riesgo de contagio de la población general por COVID-19.

- Ayudar a conseguir la inmunización de rebaño en el territorio nacional.
- Realizar registro oportuno y correcto de esquema de vacunación en sistemas PAI Distrital y Nacional, de acuerdo con normatividad exigida por Entes Gubernamentales.

Dentro de los objetivos establecidos para la vacunación PAI y Salud en el trabajo se encuentra:

- Garantizar disponibilidad de vacunas de esquemas correspondientes PAI y Salud en el trabajo mediante una adecuada organización.
- Garantizar la vacunación a todos los usuarios de manera oportuna y adecuada.
- Asegurar cumplimientos de esquema de vacunación, con el fin de erradicar, eliminar y controlar enfermedades prevenibles contempladas actualmente en el Sistema de Salud.

Para el proceso de vacunación establecido con la ANDI, se tenían establecidos los siguientes indicadores:

Clase	Indicador	Mini gráfico	Medición previa	Último valor	Meta
Eficacia	COVID19. % de cobertura en población adulta mayor vacunadas contra el COVID19		70.00% ❌	20.00%	179.00% 🔴
	FOGCM04. CUMPLIMIENTO EN LA PROGRAMACION DE VACUNACION		96.35% ❌	92.06%	100.00% 🔵
	FOGCM04. PROPORCION PERDIDA DE BIOLOGICOS		0.0 ❌	0.0	100.00% 🔵
Efectividad	FOGCM04. PROPORCIÓN DE POBLACIÓN VACUNADA EXTRAMURALMENTE		60.03% ❌	0.00%	100.00% 🔴
	FOGCM04. PROPORCION DE REACCIONES ADVERSAS ASOCIADAS A VACUNACION		0.00% ❌	0.00%	100.00% 🔵

Se identifica que los indicadores con una meta bajan establecida son los que involucran la vacunación en población adulto mayor y población vacunada extramuralmente, sin embargo, bajo el análisis de estos, se establece que estos no requieren acciones correctivas, con respecto a población vacunada adulto mayor su cifra es mínima porque al ser un proceso de vacunación privada se realiza un sesgo de edad limitado. En cuanto a la población vacunada extramuralmente, la baja del

indicador se ve reflejado por el cierre de puntos extramurales lo que conlleva al no establecimiento de cifras de medición.

Para el proceso establecido por Plan Nacional de Vacunación, se tienen establecidos los siguientes indicadores:

Clase	Indicador	Mini gráfico	Medición previa	Último valor	Meta
Eficacia	COVID19. % de cobertura en población adulta mayor vacunadas contra el COVID19		24.86% 	20.10%	179.00% 
	FOGCM04. CUMPLIMIENTO EN LA PROGRAMACION DE VACUNACION		68.81% 	68.82%	100.00% 
	FOGCM04. PROPORCION PERDIDA DE BIOLOGICOS		0.0 	0.0	
Efectividad	FOGCM04. PROPORCIÓN DE POBLACIÓN VACUNADA EXTRAMURALMENTE		100.00% 	100.00%	
	FOGCM04. PROPORCION DE REACCIONES ADVERSAS ASOCIADAS A VACUNACION		0.00% 	0.00%	

Dentro de estos indicadores, se observa una meta baja en población adulto mayor vacunada, debido a que, en el momento de inicio del servicio, este tipo de población ya había pasado por un período de priorización por lo que la mayor cantidad de adultos mayores ya habían completado a la fecha su esquema de vacunación. En cuanto a cumplimiento de programación de vacunación, se ve afectada el cumplimiento de la meta en un 100% por factores como usuarios que deciden administrar su dosis en otras IPS vacunadoras, la no disponibilidad de biológica a causa del no despacho por parte de Secretaria Distrital de Salud, o disentimiento de usuarios por situaciones de salud o no aceptación de biológico.

5. GESTION AMBIENTAL

Desde el mes de Julio 2020 el Laboratorio ha presentado un incremento significativa en su generación de residuos peligrosos y no peligrosos, por lo que ha sido necesario realizar acciones que permitan ampliar la capacidad física y aumentar las rutas de recolección, por esto con la ampliación de la sede Toberín se incluyen cambios y estrategias de cumplimiento en la cual se realiza separación del almacenamiento de residuos no Peligrosos de los peligrosos, que

permitan mantener orden, señalización e identificación del tipo de residuo de manera vertical.

Desde el año 2020 fue presentado a los Gestores Externos la solicitud de ampliación en frecuencias de recolección de residuos peligrosos de riesgo biológico y riesgo químico dado que no contábamos con espacio suficiente para almacenar, en varias ocasiones fue negada esta solicitud por políticas internas de las organizaciones. Sin embargo, en el año 2021 se realiza tramite nuevamente soportando el gran aumento de generación de residuos y se obtiene una respuesta favorable.

En cumplimiento a la Resolución 2184 de 2019 se realiza la transición en la sede Toberín y Américas del nuevo código de Colores Migrando de Residuos Reciclables identificados con gris y residuos ordinarios identificados con verde a Residuos aprovechables -Blanco -Residuos No aprovechables Negro, con el fin de garantizar una adecuada gestión interna también realizamos cambios en planos e identificación de rutas de recolección, este proceso se va a continuar en todas las sedes de acuerdo al plan de trabajo

Con el fin de garantizar adecuadas instalaciones que garanticen áreas en perfecto estado sanitario la Secretaria Distrital de Salud notifica a las entidades de salud activación en visitas de Concepto Higiénico Sanitario para el año 2021, Es por esto que desde el área de Gestión Ambiental Se empieza a realizar visitas a cada una de las sedes con el fin de entrenar a auxiliares y bacteriólogas en los requisitos mínimos de documentación legal y vigente en caso de recibir visitas por parte de cualquier ente de control.

En el año 2021 se realizaron 11 visitas por parte de la secretaria Distrital de Salud en las cuales hemos contado con concepto Favorable y Favorables con requerimientos, las visitas han sido acompañadas por el Área de Gestión ambiental con el fin de que sea presentada la información correcta.

Dentro de la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares de acuerdo con la Resolución 1164 de 2002, se cuentan con indicadores de gestión interna

para cada una de las sedes, en la cual se determina la cantidad de residuos generados de acuerdo con actas mensuales de tratamiento - disposición final y el tratamiento realizado. En el año 2021 se cambia metodología de cargue de información en para cada una de las sedes, con el fin de facilitar el reporte a las entidades de control como IDEAM- SIRHO. El cumplimiento y meta en la Gestión en los años 2020 y 2021 ha contado con 100% de efectividad dado a que no hemos contado con variaciones que altere las condiciones reglamentarias.

Certificación Responsabilidad Social Empresarial



Dentro de la Gestión Ambiental Empresarial y las líneas de abordaje en los Objetivos de desarrollo sostenible, la alta dirección del Laboratorio de investigación hormonal definió para el año 2021 ser certificados por Fenalco Solidario en RSE Responsabilidad Social Empresarial con el fin de aportar a los objetivos y metas propuestos por la ONU Organización de las Naciones Unidas al año 2030. Actualmente las áreas de Interés y los grupos internos de liderazgo cuentan con actividades que fueron identificadas en el Diagnóstico e informe entregado por Fenalco Solidario en donde se evidencian los aportes más significativos que fueron realizado como Organización.

Certificación Empresa Comprometida con la Bioseguridad



Dentro de los lineamientos y responsabilidades dentro del Resolución 1155 de 2020 impuesto por la Pandemia, El área ambiental y de servicios generales aporta con nuevas técnicas, insumos y frecuencias de limpieza y desinfección con el fin minimizar la propagación del nuevo virus.

En el mes de marzo 2021 se empieza a realizar diagnóstico y verificación de los lineamientos normativos aplicables para el sector con el fin de obtener certificación de Empresa Comprometida con la Bioseguridad obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 99% en el resultado total, siendo ubicados en una etapa avanzada y de confianza en la cual se desarrollan prácticas que han buscado fortalecer la cadena de valor.

En el mes de agosto de 2021 por medio de Fenalco Solidario, se les brindo capacitación a nuestros aliados estratégicos en Responsabilidad social empresarial, bioseguridad y huella de carbono, esto con el fin de darles a conocer la contribución y actividades que está realizando el Laboratorio en pro del Medio Ambiente y la salud humana e invitarlos a realizar aportes que vayan de la manos con los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Organización Mundial de la salud para el año 2030.

Certificación Huella de Carbono



Para la medición y cuantificación de la huella de carbono corporativa, la corporación Fenalco Solidario Colombia incluyo emisiones directas e indirectas de acuerdo con ISO 14064-1:2006 desarrolladas con la actividad que prestaos dentro de las diferentes sedes del Laboratorio.

Dentro de las mediciones y conclusiones realizadas se evidencia que la sede Toberín presenta un impacto de 80.02 Tco1 equivalente al 80.02% de las emisiones totales del Laboratorio.

La gestión del cambio climático deberá ser parte de la estrategia a partir del resultado del inventario de Gases de Efecto Invernadero se puede establecer un plan de gestión que contenga estrategias, objetivos y metas de mitigación y compensación.

Las acciones que la Corporación Fenalco Solidario Colombia sugiere y acompaña para establecer el plan de gestión, son:

- Compromiso de las directivas de la organización.
- Entendimiento por parte de los empleados de la organización.

- Apropiación de los responsables directos en la organización.
- Definir objetivos y metas de mitigación y compensación

6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

A partir del último trimestre de 2020 y durante lo corrido del 2021, se han concentrado los esfuerzos y la gestión del talento humano en dar respuesta a las necesidades de los diferentes servicios, de cara a los picos de la pandemia, el nuevo servicio de vacunación y el fortalecimiento de los procesos de apoyo para la operación. Así mismo se han mantenido y fortalecido los esfuerzos en materia de seguridad y salud en el trabajo, adaptando las estrategias y programas al crecimiento de la organización en servicios e infraestructura, con enfoque en riesgos.

Por otra parte, se ha iniciado la estructuración e implementación de estrategias para fortalecer la cultura, comunicación y bienestar de los colaboradores, a través del programa de Beneficios y Felicidad LIH, con el cual se busca fidelizar a los colaboradores, impactar la rotación de personal, el sentido de pertenencia y la satisfacción del cliente interno y externo.

A continuación, se relacionan las principales novedades, procesos y programas intervenidos.

Variación en la Planta de personal:

AREA/PROCESO	DIC. 2020	DIC. 2021	VARIACIÓN
SEDES	40	58	18
FACTURACIÓN	2	6	4
PROCESOS	27	36	9
FINANCIERA	5	9	4
SENA	3	3	0
SERV. GENERALES	8	11	3

VACUNACIÓN		7	7
DOMICILIOS	20	22	2
SISMUESTRAS	1	1	1
ATENCIÓN AL USUARIO		3	3
COMERCIAL	5	6	1
G. DOCUMENTAL		1	1
SISTEMAS	2	3	1
SALUD OCUPACIONAL	2	3	1
PYP	1	4	3
Total, general	116	180	66

En sedes se presenta incremento de 18 colaboradores así:

- 14 auxiliares de enfermería y recepción para refuerzo de 9 sedes ampliación horarios
- 1 médico general sede Toberín para observación y supervisión de pacientes vacunados y pruebas dinámicas
- 1 enfermera jefe sede Santa Barbara para fortalecer administración de medicamentos.
- 2 bacteriólogas para sedes: 1 ampliación horario santa Barbara PM y 1 supernumeraria

Procesos: 9 personas.

- 2 auxiliares de enfermería y recepción, molecular y referencia
- 3 bacteriólogos/biólogos de refuerzo turnos biología molecular (am y pm)
- 3 bacteriólogos de procesos por ampliación de tiempos de procesamiento.
- En el mes de septiembre disminuye el ingreso de muestras para procesos del área molecular por lo tanto se reduce el personal en 7 personas; 4 bacteriólogos 2 de noche dos de día y 3 auxiliares de enfermería dos de turno noche y una de turno día.
- 1 coordinadora de procesos.

Facturación: 4 personas por incremento en volumen de facturación.

- 1 auxiliares administrativos para soportes
- 5 auxiliares de facturación
- Durante el 2021, hasta el mes de septiembre se reforzo el servicio con 12 personas de la siguiente manera:
7 Auxiliares administrativos para soportes
5 auxiliares de facturación

Sin embargo, en el mes de noviembre debido a la disminución del volumen de servicios prestados se realiza disminución de personal de la siguiente manera: 5 soportadores y 2 facturadores, eliminando el turno noche.

Financiera: 4 personas para soportar el área por el incremento en las operaciones contables y la necesidad de estabilizar el proceso de tesorería:

- 2 auxiliares de cartera y glosa
- 1 auxiliar de contabilidad
- 1 auxiliar de tesorería

SENA: se tienen 3 nuevos estudiantes en etapa lectiva para cubrir la cuota establecida.

Servicios Generales: 3 personas por la ampliación Toberín y procesos.

Vacunación: 4 personas: Coordinadora del servicio, 2 auxiliares administrativos 1 auxiliar de enfermería y recepción.

Domicilios: 2 auxiliares por incremento del servicio.

Sismuestras y SIVIGILA: 2 personas para garantizar el reporte y archivo del proceso. En el mes de noviembre se reduce a una persona por la disminución de reportes.

Atención al usuario: se contratan 3 orientadores de servicios para reforzar en Toberín, Santa Barbara y vacunación.

Comercial: se vincula 1 ejecutiva de cuenta comercial para zona sur

Gestión documental: se crea el área de gestión documental y se realiza la contratación de la persona que lidera el proceso.

Sistemas: Se contrata la analista de sistemas para implementación nuevo Software Salud ocupacional 1 Médico especialista, formalización de contrato laboral.

PYP: 1 Enfermera profesional, que apoya y soporta la operación administrativa del servicio. 1 auxiliar de enfermería para el agendamiento, 1 medico de salud ocupacional y 1 enfermera jefe para domicilios.

Jornadas: 1 auxiliar de enfermería y recepción para asistir a las jornadas de toma de muestras en puntos específicos. A partir del mes de junio las jornadas se disminuyen y este cargo se elimina.

A partir del mes de junio de 2021 se implementa la plataforma SmartQuick, como herramienta para dinamizar la georreferenciación, programación, asignación de rutas y el control frente a ubicación y tiempos de desplazamiento de los domiciliarios. Adicional a los beneficios para el servicio la plataforma nos ha permitido dar cumplimiento a la normatividad vigente, la resolución 1565 de 2014 “Guía metodológica para el plan estratégico de seguridad vial”, como apoyo tecnológico y soporte que permite contar con información en tiempo real y navegación asistida por GPS de todos los conductores. Este seguimiento se realiza diariamente por parte de la líder de seguridad y salud en el trabajo. Espacio físico, atendiendo al crecimiento en personal y volumen de muestras, se reubicó el área de domicilios para el registro y centrifugación e insumos, garantizando todos los aspectos de ergonomía y confort del área.

Vacunación: El apoyo al servicio de vacunación se genera en la fase de ejecución del proyecto, en el cual se realizó el acompañamiento y gestión en la puesta en marcha para el cliente Ecopetrol en 3 puntos atención.

Obras adelantadas en Toberín; Desde el SGSST, con el objetivo de prevenir incidentes y accidentes en la obra ejecutada en el área de vacunación y nueva sede de Toberín, se llevaron a cabo actividades de seguimiento durante la ejecución del contrato de obra. Mobiliario: Se realiza solicitud y gestión de mobiliario para salas de espera del área de vacunación y sede Toberín.

Plan de Beneficios y Felicidad. Se diseño con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, el bienestar y la felicidad de los colaboradores, haciendo del LIH un excelente lugar para trabajar, impactando la comunicación organizacional, el desempeño, la rotación de personal, el sentido de pertenencia y la prestación del servicio con calidad y calidez, a través de tres ejes: Hacer sentir especiales a nuestros colaboradores, Mejorar la cultura y el ambiente laboral y fidelizar a los colaboradores.

Para el diseño del plan se adelantó una revisión teórica con enfoque en la motivación y los tipos de reconocimiento. Así mismo se referenciaron planes de bienestar y Felicidad, a través de la comunidad F. Por otra parte, se aplicó una encuesta a los colaboradores con el objetivo de evaluar las actividades actuales y conocer las expectativas en temas de bienestar y beneficios empresariales. Una vez se estructuro el plan, se presentó a la junta directiva de la organización, quienes solicitaron diferentes cálculos, detalles y alcance de actividades. Una vez se recibe aprobación final, se procede a iniciar la socialización y la gestión para la respectiva ejecución de estas.

A continuación, se presenta la estructura del plan:

Eje A. Hacer Sentir Especiales A Nuestros Colaboradores	Eje B. Mejorar La Cultura Y El Ambiente	Eje C. Fidelizar A Nuestros Colaboradores
Celebración de cumpleaños	Hall de la fama	Apoyo educativo
Celebración día de la mujer	Ranking de sedes	Póliza exequial
Celebración día del hombre	Taller de Humanización y felicidad	Plan complementario- medicina prepagada
LIH premia tu fidelidad	Semana de la salud	Convenio parqueaderos
Día de la familia	Espacios de bienestar	Bonos de alimentación
Novena de aguinaldos	Caminata ecológica	Convenios saludables

Celebración Halloween	Comunicación Interna	LIH premia tu fidelidad.
Día de las profesiones y oficios		
Celebración fin de año		
Aniversario del LIH – Día del agradecimiento		

Implementación del Sistema De Gestión De Seguridad y Salud en el Trabajo:

Se realiza revisión del SGSST, de acuerdo con los parámetros de calificación establecidos en la resolución 0312 de 2019 en el autodiagnóstico, se observa que la empresa LABORATORIO DE INVESTIGACION HORMONAL LIH S.A, obtuvo un puntaje de 100 % de cumplimiento con los estándares de seguridad y salud en el trabajo. El resultado es ACEPTABLE en cuanto al cumplimiento e implementación del SG - SST.

Con la finalidad de realizar seguimiento al estado de salud y mitigar las consecuencias ante la presencia de la infección por COVID19 en LIH, se realiza toma de hisopados nasofaríngeos a todo el personal de las diferentes sedes, en el año 2021 se realizaron las siguientes pruebas:

Examen	Cantidad	Costo
Inmunoglobulinas Totales COVID 19	382	10.696.000
Inmunoglobulinas IgG COVID 19	120	3.117.120
PCR COVID19	348	43.500.000
Antígeno COVID19	32	1.888.000
Prueba Rápida COVID19	2	78.000
Total	884	59.279.120

Cantidad y costo de pruebas COVID 19 realizadas:

Durante el año 2021 se realiza el envío de información por medio de correos electrónicos, vía WhatsApp, capacitaciones virtuales, actividades e intervenciones

para mitigar todos los riesgos a los que se está expuesto en cada uno de los puestos de trabajo.

VACUNACIÓN COVID-19 A PERSONAL LIH.

En el mes de febrero se inicia la gestión para priorizar al personal en salud y administrativo en cada una de más etapas y fases de la vacunación COVID19: Inicialmente se realiza cargue de la información de personal asistencial en plataforma SISPRO (Sistema integrado de información de la protección social), se da inicio a la aplicación de la vacuna para personal correspondiente a fase 1 etapa 2, el día 23 de marzo de 2021 y progresivamente se realizó la gestión para la aplicación a todo el personal en LIH.

En el mes de Noviembre en sede Toberín y en jornada extramural a todas las sedes se programa aplicación de dosis de refuerzo vacuna COVID19 para todos los colaboradores que cumplen con los criterios según lineamientos del ministerio de salud y protección social.

Medidas preventivas y correctivas.

- Agujas de seguridad- Como medida preventiva por accidentes presentados se realiza la gestión para adquirir agujas de seguridad y de esta manera poder tomar muestras adoptando esta medida en servicios a domicilios y jornadas extramurales para toma de exámenes de laboratorio clínico. Se evidencia que esta medida ha permitido que se minimice la accidentalidad con elementos cortopunzantes por riesgo biológico en atención a pacientes.

- Protección auditiva: Se realiza gestión mediante ARL para realizar dosimetría de ruido en área de procesos, teniendo en cuenta que en esta área se encuentran varios equipos que generan ruido como son Alarmas de analizadores, tanque de nitrógeno los cuales intermitentemente liberan presión y el ruido es percibido por todos los colaboradores del área. Los resultados obtenidos son satisfactorios ya que

en la medición realizada se registraron valores exposición a ruido por debajo de los 82.0 dB presentando nivel de exposición a ruido bajo durante la jornada laboral. Mas, sin embargo, por el ruido generado se realiza entrega de tapa oídos a todo el personal que se encuentra en el área de procesamiento.

Instalación de Persianas

Se realiza instalación de persianas en ventanas de todos los pisos de sede Toberín, para minimizar exceso de luz en pantalla de computador y mejorar el confort térmico de los puestos de trabajo exteriores.

Cuidado del ambiente y labor social: En el año 2021 se realizó entrega a las sedes Santa Bárbara, Unicentro, Pasadena y Toberín cajas de recolección de tapas plásticas como apoyo a la fundación SANAR que apoya el tratamiento y seguimiento de niños con cáncer.

Medición de Alcohol En Sangre “Alcoholimetrías”. Se inicia la medición de alcohol en sangres a través de aire espirado a los conductores de motocicleta de LIH, para la realización de la toma de este examen se realizó curso “Pruebas de alcoholemia y alcoholimetría” lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a los criterios de idoneidad del personal solicitados en la Res. 1565 de 2014

En lo corrido del año 2021 se realizaron 50 mediciones de alcoholimetría aleatoriamente a todos los conductores, la totalidad de las mediciones han arrojado resultado negativo para alcohol en sangre.

Un aspecto importante para poder realizar las Alcoholimetrías es la certificación de idoneidad del personal que las realiza.

Ergonomía y puestos de trabajo. Se realiza adecuación de puestos de trabajo en diferentes áreas y se realiza entrega de sillas y elementos ergonómicos para los cargos administrativos.

En las sedes del laboratorio por requisitos de habilitación resolución 3100 de 2019 se realiza el cambio de sillas de tela por sillas de fácil limpieza y desinfección, adicionalmente se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de sillas

Trabajo en alturas

Con el objetivo de establecer el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas, se inicia la formación para dar cumplimiento a esta obligatoriedad en todo trabajo en el que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más. Se solicita a ARL colmena curso de coordinador trabajo en alturas, certifican la actividad hasta curso avanzado de trabajo en alturas y está pendiente culminar totalmente el curso.

Reporte de condiciones y actos inseguros

Se evidencia mayor adherencia en el diligenciamiento de formato condiciones y actos inseguros que se establece desde Seguridad y Salud en el trabajo como mecanismo de comunicación, identificación e intervención a las condiciones de trabajo de Colaboradores que pueden dar origen a incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

Manejo de emergencias

Se realiza curso para establecimientos de comercio clasificados como riesgo bajo para obtener certificado por parte de bomberos Bogotá de las sedes Pasadena, Marly Salitre, Bosque Unicentro y Américas.

Programas Promoción y Mantenimiento de la Salud y Seguridad y salud en el trabajo. Desde talento humano, se ha continuado apoyando la gestión operativa de los dos programas para el cliente Ecopetrol, la gestión se realiza desde la recepción de las bases para la atención, agendamiento, definición de equipos para la atención, garantizar la capacitación en el programa y en el software de historia clínica del cliente, solicitud de usuarios y contraseñas de las plataformas, logística de la atención; profesionales con el perfil para la atención en sedes y a domicilio, equipos,

consultorios, transportes, definición de rutas, insumos, respuesta a quejas y requerimientos etc. Por otro lado, se asiste a las reuniones de seguimiento, se presentan los informes de avances, se reciben y socializan lineamientos para las atenciones.

Promoción y mantenimiento de la Salud En el mes de septiembre se vinculó al programa una enfermera profesional, quien ha iniciado el entrenamiento y ha empezado a asumir las actividades de coordinación del programa. Así mismo, en el mes de septiembre se vinculó un nuevo equipo de atención; Medico y enfermera, con quienes se ha mejorado la cobertura de la población asignada.

El programa se ejecuta a través de la ruta integral de atención en salud, a través de la consulta de evaluación integral del riesgo a la población de trabajadores de Ecopetrol y sus beneficiarios, con el objetivo de identificar oportunamente patologías o problemas de la salud física y mental para ser direccionado a las líneas de riesgo y ser intervenidos por los médicos tratantes.

SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO se inició con la aplicación de la encuesta de talento humano, en el mes de julio de 2021.

A continuación, se presenta la descripción de la población:



Frente a la atención y respuesta a los requerimientos que realizan los colaboradores al área de talento humano se obtuvo un resultado positivo frente a las personas que han realizado solicitudes. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora para aumentar la calificación de excelente y eliminar la calificación de regular.

Frente a las actividades desarrolladas desde el SGSST, se evidencia un alto porcentaje de personas que encuentran un impacto en las actividades que se realizan para promover la salud de los colaboradores.

Frente a las acciones de capacitación se evidencia que el 85% de los colaboradores asistió a las actividades de capacitación en lo corrido del 2021, evidenciando un buen porcentaje de cobertura del plan de capacitación.

El enfoque de las capacitaciones ha sido principalmente el de seguridad y salud en el trabajo, seguido de seguridad del paciente y mejoramiento del desempeño. Sin embargo, solo un promedio de 52 personas identifica el aporte de las capacitaciones adicional a las de SGSST, lo que nos muestra una oportunidad de mejora en la participación de los diferentes temas trabajados con enfoque al mejoramiento continuo y fortalecimiento de competencias.

La calificación de las actividades de bienestar obtuvo un muy buen nivel de calificación, por lo que se fortalecerán para la siguiente vigencia.

Un buen porcentaje de colaboradores están manifestando su interés en participar en actividades presenciales, por lo que se tendrá contemplado para algunas de las principales actividades institucionales.

La encuesta incluyó un espacio para recibir propuestas para el plan de beneficios y felicidad, estas fueron insumo importante para estructuración de este, el cual ya fue aprobado y se encuentra en ejecución.

La encuesta de talento humano nos permitió generar un primer acercamiento a la percepción que tienen los colaboradores de los principales procesos de talento humano y de la atención que se brinda al cliente interno. Esta información ha sido de gran importancia e insumo para la generación de los planes, programas y actividades que se están actualizando.

En cuanto al objetivo estratégico de Garantizar que la organización y los colaboradores se mantengan en permanente crecimiento para asegurar la excelencia de los procesos. Durante el 2021, se generaron acciones encaminadas a estabilizar procesos tanto administrativos como asistenciales, por otra parte, la implementación de la metodología de identificación de necesidades de capacitación para los procesos críticos y el estandarizar y fortalecer la metodología de evaluación de desempeño han permitido ampliar las fuentes de identificación de necesidades para el diseño del plan de capacitación. La ejecución del plan de capacitación durante el 2021 fue del 90.64% bajo la modalidad virtual y presencial, gracias a la oferta de capacitaciones virtuales que permiten el acceso a temas específicos a muchas personas en tiempo real.

Para la ejecución del plan de bienestar durante el 2020, se tuvieron diferentes dificultades con la ejecución de las actividades presenciales y por el cierre de operaciones de algunos de los proveedores, esto relacionado con la pandemia. Para el 2021, se reestructuraron las actividades, buscando diferentes alternativas para llegar a los colaboradores en las fechas especiales por lo que se ha cumplido con el 100% de lo planeado para la vigencia.

Capacitación

El plan de capacitación, no se ha cumplido al 100%, debido a diferentes causas entre ellas algunos temas que se programaron, pero que en la oferta de capacitaciones no se encuentran en modalidad virtual y aún no inician con presencialidad. Por otra parte, algunos temas, aunque no se ejecutaron en el mes

programado, se realizaron en meses siguientes. En general el promedio de cumplimiento del plan de capacitación fue del 90.64%. A continuación, se presentan algunas de las capacitaciones adelantadas de manera virtual y presencial.

REINDUCCIÓN INSTITUCIONAL 2021

“NOTICIAS LIH”



Con el objetivo de actualizar al personal en aspectos de los diferentes procesos, planes, programas y nuevos proyectos, se llevó a cabo del 9 al 12 de noviembre de 2021, la reinducción institucional, tomando como eje conductor la comunicación, por lo que la metodología que se llevó a cabo fue tipo noticiero, en el que cada proceso presentó la información como parte de una sección informativa, con entrevistas, reportajes y comerciales entre otros, presentando los temas de forma lúdica e interactuando con los asistentes.

Una vez finalizada la actividad, se realizó una evaluación de adherencia de los temas presentados por parte de los líderes de los diferentes procesos encontrando que el mayor porcentaje de personal 73% obtuvo una calificación en el rango de muy alto. Así mismo se evidencia que ningún colaborador reprobó la evaluación. Esta calificación denota una importante adherencia a los temas que se presentaron durante la jornada de reinducción institucional.

Una semana posterior a la ejecución de la reinducción, se aplicó la encuesta de satisfacción al 80%, del personal que asistió a la reinducción, en total 120 personas. Encontrando los siguientes resultados:

El 67% del personal que asistió evaluó como excelente la actividad y ninguna persona la calificó en el rango de regular o malo. Esto evidencia una satisfacción general con la actividad.

Por otra parte, el 99% de los asistentes encuestados consideran que se cumplió el objetivo de actualizar al personal en los diferentes procesos de manera lúdica y efectiva.

Ejecución del plan anual del SGSST.

Durante todos los meses del año 2021 se cumple en un 100%, excepto en el mes de marzo se cumple con un 96 % ya que no se realiza el curso de 50 horas por parte de los colaboradores que pertenecen a la brigada de emergencias, COPASST, CCL, en el mes de Julio se cumple con un 92% ya que no se da cumplimiento y se reprograma capacitación en prevención de alcohol tabaco y drogas para el mes de octubre. Por otro lado, en el de Septiembre se cumple con el 92% no se realiza medición de riesgo psicosocial debido a que a la fecha no contamos con herramienta digital avalada por el ministerio de trabajo para realizar la aplicación de la batería al personal LIH.

Proporción de colaboradores positivos para COVID.

El indicador de proporción de colaboradores positivos para COVID19, se realiza seguimiento mensual a los casos de infección de los trabajadores de LIH. El indicador evidencia que en el mes de Enero se presentaron siete (7) casos positivos para COVID 19 febrero se presentaron 4 casos positivos para COVID 19, marzo y septiembre no se presentan casos de COVID19, En el mes de abril (1) casos positivos para COVID19, en el mes de mayo se presentan tres(3)) casos positivos para COVID19, en el mes de junio se presentan dos (2) casos positivos para COVID19, en el mes de Julio se presentan cuatro (4) casos positivos para

COVID19, en el mes de Agosto se presenta un (1) caso positivo para COVID19, en los meses de septiembre, octubre y Noviembre no se presentan casos positivos para COVID19 y en el mes de diciembre se presenta (1) caso positivo para COVID19. Con todos los casos presentados realiza seguimiento a sintomatología, cumplimiento de aislamiento preventivo según lineamientos vigentes por parte del ministerio de salud y protección social, seguimiento médico por EPS, ARL y reintegro laboral expedido por Medico y cumplimiento de aislamiento. Hasta el mes de octubre se realiza la toma inmunoglobulinas totales de control post infección por COVID19 evidenciándose el aumento de anticuerpos. A partir del mes de noviembre no se toman controles post COVID19 de inmunoglobulinas totales para COVID 19 y se inicia la toma de inmunoglobulina G para COVID 19 SCOVG con la finalidad de realizar seguimiento a la inmunidad adquirida por vacunación COVID19. En comparación con el año 2020 se mantienen la cantidad de casos presentados.

Rotación de personal

El indicador de rotación de personal se diseñó y se empezó a medir en enero 2021 con el objetivo de llevar control del personal que se desvincula, para generar acciones de mejora y conocer el impacto de estos. El indicador no se ha cumplido a causa del número de personas retiradas que superan a 4 desvinculaciones. El índice de rotación de personal muestra que los meses de febrero/21 con el 8,55%, junio/21 con el 11,91% y noviembre con

el 8.80%, fueron los más altos del año y los cargos que tuvieron la mayor rotación de personal en el periodo (enero – diciembre) fueron Auxiliares de enfermería y recepción correspondientes al 50% seguido por Bacteriología con el 21% y por último auxiliares de enfermería domiciliarios con el 14%. Esto aunado a los meses de mayor rotación coincide con los picos de la pandemia, siendo este un factor importante por la demanda en el mercado de personal de la salud. Del total del personal desvinculado el 36% fueron por terminación de contrato con 50

terminaciones y por renuncia voluntaria 64% con 87 renunciaciones. Como acciones de mejora para el cumplimiento de la meta del indicador se encuentra en implementación el programa de beneficios y felicidad con el que se busca la fidelización del cliente interno.

Identificación de riesgos y sus controles, planes de mejora.

Se realizó la identificación y valoración de 9 riesgos del proceso de gestión del talento humano, así:

Riesgo alto 2: No realización de la inducción específica de cargo y Accidentalidad del personal.

Riesgo Moderado 5: Alta rotación del personal, inadecuado manejo de contratos de prestación de servicios, uso inadecuado de EPP, no realizar adecuadamente los procesos disciplinarios y no verificación de los soportes de hoja de vida en cumplimiento de los perfiles.

Riesgo Bajo 2: No contar con personal suficiente para cubrir las novedades y la pérdida del conocimiento por la entrega inadecuada de los cargos.

Con la identificación de los riesgos se definieron los respectivos controles y los planes de acción para los cuales se estableció fecha de finalización 30 de octubre de 2021.

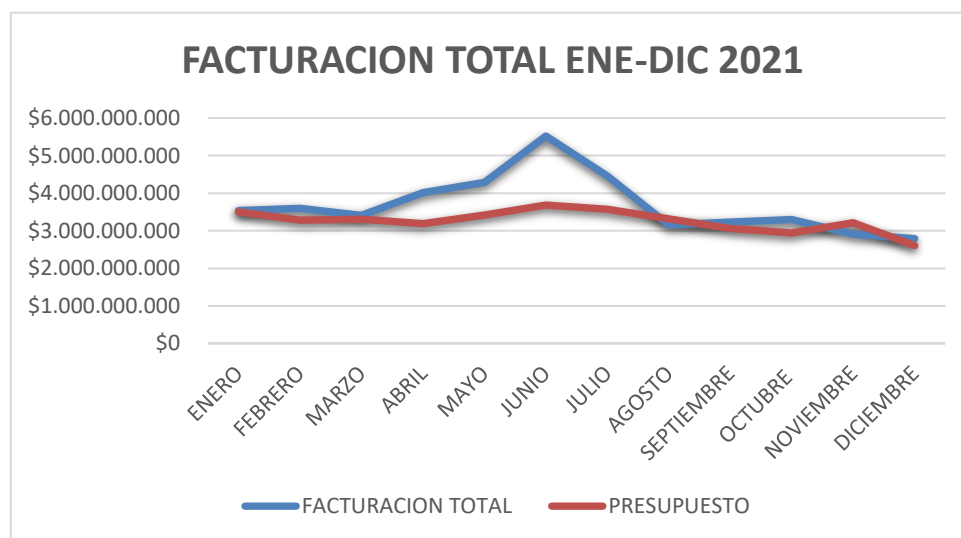
El proceso cuenta con 9 acciones de mejora, derivadas de las observaciones y hallazgos de las auditorías internas y externas, el 100% de las acciones se encuentran en ejecución con fecha de cierre máximo 4 de noviembre de 2021.

7. GESTIÓN DE MERCADEO

El proceso de Gestión del Servicio presenta modificaciones en su estructura organizacional producto de la reorganización del área, en cuanto a roles, funciones

y desarrollo de las tareas. En primera instancia abordaremos el tema desde el punto de vista comercial, donde se destacan los siguientes aspectos:

- ✓ El enfoque del servicio de referencia, para Bogotá y país a partir de la asociación con operadores logísticos para la recolección de muestras en rutas como magdalena medio, Villavicencio y Tunja y fortaleciendo las alianzas con operadores aliados para las demás ciudades, extendiendo así el servicio para clientes en Bogotá (para exámenes de tercer y cuarto nivel), nuevas IPS y laboratorios Clínicos a nivel nacional.
- ✓ El desarrollo del nuevo servicio de vacunación, en tres frentes: Vacunación para COVID 19, esquema para SGSST., particulares
- ✓ Se retoma la gestión del servicio de Tamizaje de ley, orientado a clientes actuales matriculados en la línea de TSH Neonatal, y potenciales en Bogotá y país.
- ✓ En lo corrido del año 2021, el presupuesto se cumple en el consolidado (Core del negocio y Pruebas COVID 19).

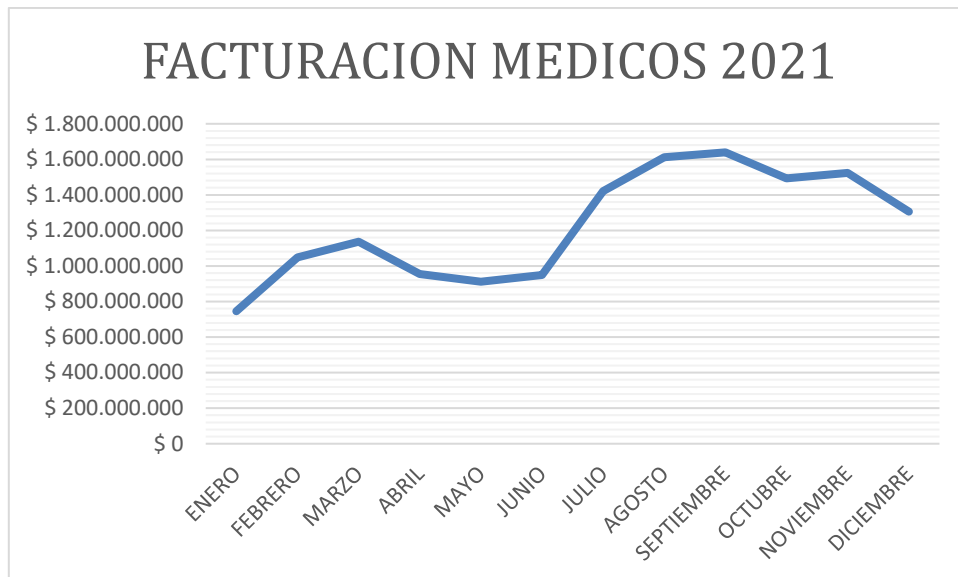


- ✓ Las dos principales empresas por histórico en facturación se gestionan desde la oferta de la Pruebas para COVID 19, logrando consolidar al LIH como su principal proveedor para la toma y procesamiento, factor fundamental de su crecimiento de un 98 y 72 % respectivamente, frente a su facturación del año 2020.

- ✓ Por otro lado, se fortalece la oferta de servicios, como Promoción y mantenimiento de la Salud y Salud Ocupacional a domicilio, Gestión de riesgo cardiovascular, exámenes de Genética y Biología Molecular, para Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga Villavicencio, Cartagena, Cúcuta entre otros, así como la batería de exámenes en remisión de los Megas y Especialistas en el caso de Ecopetrol.
- ✓ Se pierde la Licitación con el cliente Acueducto, el cual se venía atendiendo desde hace 4 años para la Línea de SGSST, y representaba al año promedio \$430 millones de pesos. Se pierde la Licitación con el Hospital Militar, cliente que se venía atendiendo por más de 6 años, y cuya facturación al año representaba promedio \$478 millones
- ✓ Durante el año 2021 se logra la vinculación de 62 nuevas empresas. Sigue liderando un número importante de empresas vinculadas para exámenes para apoyo diagnóstico de COVID 19, hoy se gestionan para los demás servicios que ofrece LIH, como SGSST y laboratorio de referencia. Estos clientes representan el 3% de la facturación del año

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Pruebas Covid 19	31
CORPORATIVO (Aseguradora)	1
Lab de Referencia	26
SGSST	2
Tamizaje de ley	2
TOTALES	62

- ✓ Por otro lado, la Zona de Soacha arranca a ser gestionada desde el mes de septiembre, en un ejercicio importante de reconocimiento de Zona y Mercado, inicialmente con la gestión al cliente corporativo, logrando al corte de 31 de diciembre aportar 6 nuevos clientes por un valor de \$20.233.400
- ✓ En efecto para el año 2021 se estable una meta mínima de remisión médica mensual de \$1445 millones, entendida esta como una gestión vital para dinamizar las diferentes líneas de servicio, y su comportamiento durante el año 2021, es el siguiente



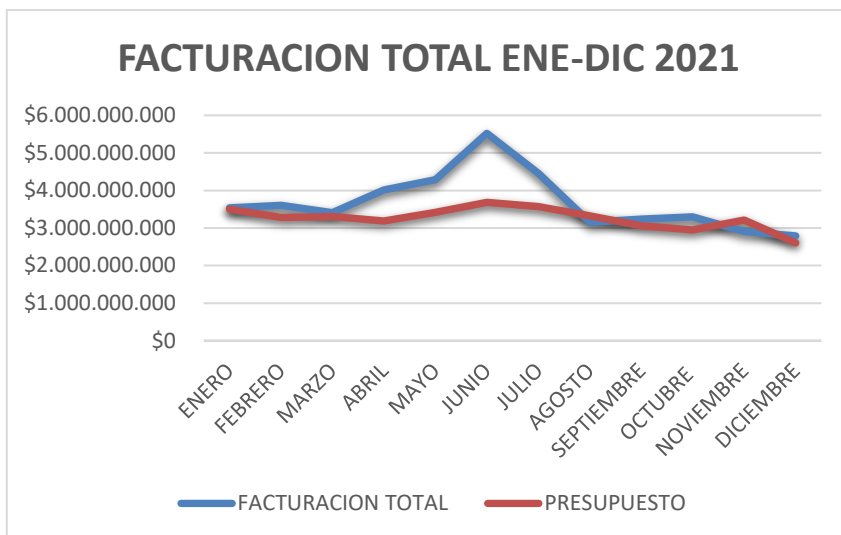
- ✓ Para el mes de enero se inicia con un grupo de 729 médicos de la base remitiendo, cifra que, al corte de septiembre, asciende 1618 el mes con el número mayor de médicos remitiendo, producto de trabajo con Bogotá y país apoyado por el personal de línea de frente, sumando al trabajo de comunicación virtual y presencial que para el segundo semestre empieza a tener una mínima dinámica.
- ✓ Para el año 2021, se rescata dentro del segmento de TSH neonatal, la llegada de un nuevo cliente en el mes de Agosto de la ciudad de Montería IPS ALVIN, y se incluye en este segmento también el Nuevo Servicio tamizaje neonatal, adelantando gestión con instituciones clínicas y hospitalarias, pues será en el camino el que reemplace nuestro TSH Neonatal. A diciembre cierra en \$154. Millones de facturación, manteniendo la media de participación frente al año 2020. Para el año 2021, en promedio se efectúa una venta mensual de 215 Tamizajes mes.
- ✓ Para el año 2021 se fija una meta de \$72 millones mes para el programa de Tamizaje Neonatal (esto es Genplux y TSH neonatal) El comportamiento en facturación frente al cumplimiento de la meta no se logra, pero seguimos trabajando en este logro.

- ✓ Recuperación del Core del negocio frente a la meta ubicándose en cumplimiento durante el año en un promedio del 113%.
- ✓ Gracias a estrategia de la Operación logística para ciudades intermedias, se consolida la ruta de Magdalena medio con 5 clientes representativos que aportaron a la facturación, 313 millones de pesos en el 2021. Así mismo se apertura la ruta de Villavicencio que para el año 2021 aporta 312 millones de pesos a la facturación.
- ✓ Se arranca la gestión Corporativa para Soacha, logrando al cierre de diciembre la vinculación de 7 nuevos clientes, facturando \$21 millones de pesos.
- ✓ Para el proceso de Gestión del Servicio aplica la medición de la satisfacción del cliente usuario final, Corporativo y médicos. Desde Mercadeo nos vamos a referir al cliente Corporativo y los resultados del cuestionario de percepción de los Médicos así:
- ✓ Esta medición se efectúa anualmente y en el 2021 de convoco en la segunda semana de noviembre y en esta oportunidad se realiza a través de plataforma electrónica, facilitando la alternativa de diligenciamiento por parte del cliente y la cobertura.
- ✓ Se cuenta con encuesta tanto para Empresas como para Laboratorio de referencia y la muestra definida es de al menos el 25% de los participantes procurando que dentro de ellos queden los más representativos como mínimo por cada línea para analizar
- ✓ Del total de convocados respondieron el 28% de los laboratorios de referencia.
- ✓ El promedio de satisfacción se ubica en el 83.12% sube 7.12 puntos frente a la satisfacción del año 2020 que se ubicó en el 76%. Los principales ítems de insatisfacción son atención telefónica con el 82.86%, solución a inquietudes con el 82.86% y entrega de resultados con el 82.86%. Los cambios en la ubicación de procesamiento de local a referencia, en rutas de recolección y oportunidad, son los principales factores para trabajar. Se

resalta, las condiciones de bioseguridad y conservación de las muestras que marcaron la mejor calificación en un 83.48%.

- ✓ Para el 2022 se reactiva la visita presencial de seguimiento con cada uno de los clientes de referencia para individualizar los requerimientos por cliente
- ✓ En cuanto a las empresas del total de convocados respondieron el 26% de las empresas. El promedio de satisfacción se ubica en el 91% 5 puntos por debajo del año 2020 que se ubicó en el 96%, los principales ítems de insatisfacción son atención telefónica con el 89.51%, canales de comunicación 87.59% y oportunidad en radicación 87.59%.
- ✓ En cuanto al cuestionario de percepción para los médicos, con la participación de 43 líderes de opinión médica vinculados en su remisión de pacientes al LIH, y la modalidad de pregunta es abierta por cuanto al final del cuestionario se hace una labor de tipificación de las respuestas. Esta información se constituye en material de trabajo, para enfatizar en las visitas presenciales en el 2022.
- ✓ Para el mes de noviembre del 4 al 7 se participó en el VXI Congreso Colombiano de Endocrinología, Diabetes y metabolismo (Modalidad Virtual). Dicho congreso contó con la participación de más de 10300 médicos al corte de diciembre 31 de 2021, y la interacción con el Stand del LIH de 75 profesionales médicos en la Especialidades de Endocrinología, Medicina Interna, Ginecología, Cardiología, Oncología entre otros (ver grafica), cuyos datos ya se están gestionando desde el Depto. La pauta continuará publicada hasta junio del año 2022

Comportamiento Facturación



A lo largo del año 2021 como se evidencia en la gráfica se presenta cumplimiento del presupuesto pese a algunas bajas de presentados en la parte correspondiente a las pruebas para COVID 19, las cuales presentan un comportamiento similar a los picos de la pandemia. El Mes de Julio fue el mes de la facturación más alta históricamente para al Laboratorio alcanzando la cifra de \$ 5.521.008.212. Al cierre de diciembre de 2021 se logra una facturación durante el año de \$ 44.212.743.001 superando el estimado de \$ 39.101.078.250 que corresponde a un cumplimiento del 42% por encima al 2020.

De enero a Dic del 2021, el comportamiento del presupuesto para la línea de pruebas para COVID 19, responde al desarrollo de la pandemia, cuyo segundo pico baja hace mediados de enero, llegando a mediados de marzo el tercer pico que se extiende hasta mediados finales de Julio incluso. Por otro lado, al avanzar el Plan de vacunación Nacional desestimula las jornadas masivas de pruebas para COVID en empresas que incide significativamente en los volúmenes de atención, quedando el impacto en manos principalmente de particulares, que se evidencia en un incumplimiento del presupuesto por esta línea marcado principalmente en los meses de septiembre a diciembre. Para el cierre del año 2021 en cifras esta línea arroja un valor de \$ 19.931.100.368, frente al presupuesto estimado de \$ 18.564.755.914, que pese a los meses de cumplimiento por debajo del estimado se compensa con

los meses de cumplimiento significativo marcados por el pico de pandemia, presenta un cumplimiento para el año del 107%. En cifras a lo largo del año 2021 el resto de las pruebas, que hemos llamado el Core del negocio, arrojan un valor de \$ 23.927.819.036 frente al presupuesto estimado de \$ 20.890.145.933, representa un cumplimiento del 115% a lo largo del todo el año.

Como se evidencia el 2021 es una año muy importante para la organización, en el que se logran aprovechar las oportunidades que par el área de diagnóstico implicó la pandemia, pero se defiende el Core del negocio, logrando y superando los crecimientos propuestos, sin embargo la planeación estratégica de la organización, implica grandes retos para el área como la apertura y posicionamiento de las nuevas sedes en las ciudades de Cali, Ibagué y Pereira , posicionar Tamizaje de Ley en al menos 4 de las principales Clínicas de Bogotá y dos de ciudades intermedias, crecer en servicios de SGSST a por lo menos el 20% de clientes actuales de esta y otras líneas de servicio, continuar la consolidación del servicio de vacunación en el segmento de particulares y SGSST.

De otra parte, está el aspecto relacionado con atención al usuario, en septiembre del 2020 la organización crea la Coordinación de Atención al usuario, para generar un mecanismo de escucha permanente a la voz de cliente externo e interno y sus expectativas y necesidades con relación a la prestación de los diferentes servicios.

Se activan canales para escuchar la voz de nuestros usuarios dentro de los cuales se encuentra:

- **La línea servicio al cliente y WhatsApp** tercerizada con Activa BPO, generando interlocución directa con la Coordinación de Atención al Usuario, se procura el fortalecimiento y alineación de la información con las novedades del laboratorio en cuanto a horarios y servicios; de igual forma se realiza ampliación de cobertura horaria de la línea de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 5:30 p.m., sábados 7:00 am a 1:00 pm incluyendo

los domingos y festivos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., como respuesta a las necesidades de los pacientes.

Conmutador: (601) 620 5501

WhatsApp: +57 3208896338

- **Página web redes sociales Instagram y Facebook**, se inicia la atención de las interacciones por estos canales como respuesta al comportamiento digital actual de las personas que acceden o requieren los servicios ofertados.

<https://www.laboratoriolih.com/>



<https://www.instagram.com/lihlaboratorio/>



<https://www.facebook.com/LABLIH/>



- **Buzón virtual**, se sistematiza la gestión de los requerimientos en el módulo de satisfacción del sistema Almera, esto implicó la programación del módulo para la implementación de este, generando como resultado garantizar la trazabilidad y seguridad de la información, se genera respuesta al 100% de los requerimientos, optimización de recursos y amigabilidad con el planeta disminuyendo uso de papel. Análisis de la

información generada detección de oportunidades de mejora compromiso y gestión de parte de los líderes de procesos frente a las mismas.

- Se crean códigos QR que son instalados en cada una de las sedes físicas para que los pacientes puedan escanear y acceder a los diferentes canales de atención de acuerdo con la demanda actual donde solicitan tener el menor contacto con papel o superficies, rápida atención y respuesta, por tanto, en cada sede se instalan 4 códigos para poder acceder a lo siguiente:
 1. Evaluación de experiencia - encuesta de satisfacción
 2. Buzón Virtual
 3. Consulta de resultados
 4. Agenda tu cita



Foto sede Toberín con códigos QR

Para el servicio de Domicilios se genera estrategia de códigos QR en llaveros para que el personal domiciliario pueda ofrecer a los pacientes escanear el código para la descarga de resultados y de evaluación de satisfacción.

Encuestas de Satisfacción: a partir del mes de enero de 2021 se realiza la Implementación de medición virtual de satisfacción, sistematizando en Almera las encuestas de satisfacción, por tanto, llega a los correos electrónicos de los

pacientes para que puedan evaluar el servicio recibido de forma voluntaria y aleatoria. Dentro de las ventajas de la implementación se garantiza el cumplimiento del tamaño de la muestra y se obtiene un resultado con objetividad e imparcialidad en la medición de satisfacción en tiempo real que permite realizar rescate de servicio y proactividad frente a las desviaciones de los procesos, con la atención temprana de los requerimientos que se pueden llegar a presentar, se reduce la carga operativa para el personal de las sedes quienes ya no deben tabular ni solicitar el diligenciamiento manual de las encuestas.

Asociación de Usuarios, se realiza la conformación el pasado 19 de marzo del 2021, creando mecanismo de participación social en cumplimiento de normatividad y se genera acercamiento a los pacientes y familias.

Humanización del servicio, se realiza implementación de estrategia **VALIENTES** que consiste en realizar entrega de un Certificado de Valentía con imágenes de Super héroes indicando el nombre del paciente, la fecha de atención y firma de quien realizo la atención, esto se implementó a partir del pasado 19/12/2020 en la sede Santa Bárbara con la intención de aumentar la satisfacción y generar experiencia positiva en nuestros pacientes pediátricos, para el 14/01/2021 se hizo extensiva la estrategia a todas las sedes incluyendo servicios de domicilios y tamizaje neonatal. Realizar la implementación de la estrategia en medio de la pandemia momento en el cual la escolarización de los niños se realizaba de forma exclusivamente virtual genero un impacto positivo, puesto que las nuevas condiciones escolares no permiten acceder a estos reconocimientos y los desplazamientos fuera del hogar se realizarán con fines esenciales tales como el acceso a la prestación de servicios de salud.

La implementación de la estrategia genero un impacto positivo en los pacientes, familiares y el personal asistencial de las sedes (Bacteriólogas y auxiliares) quienes toman registro fotográfico de la entrega generando que tanto los niños y acudientes experimenten un momento gratificante, por tanto, no se presentan quejas por venopunción o atención de pacientes pediátricos que en muchos casos son de difícil acceso venoso y se generó un importante aumento en el número de felicitaciones

por la atención generando un diferencial con relación a la prestación de servicio realizada por parte de otros prestadores.



Fuente: Fotos enviadas al grupo de sedes por parte del personal asistencial donde a diario comparten con orgullo sus valientes y muestran el agrado por su labor.

LA VOZ DEL CLIENTE, es una estrategia que busca socializar con todo el personal las experiencias memorables de nuestros pacientes, las felicitaciones son divulgadas de forma textual a como las redacta el paciente con el objetivo de valorar el servicio que se entrega a nuestros pacientes, esta estrategia ha permitido aumentar el número de felicitaciones recibidas, el reconocimiento a la gestión de nuestro cliente interno y que se viralice la importancia de los pacientes y colaboradores.

FELICITACIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
TOTAL	2	9	30	19	42	45	88	53	53	8

Desde la Coordinación de Atención al usuario se lidera la medición de satisfacción a los pacientes de forma diaria se realiza el envío de las encuestas de Satisfacción a los correos electrónicos, durante los 5 primeros meses se convino la medición presencial y virtual, una vez agotada la papelería existente se continuo con la exclusiva medición virtual.

Al realizar un comparativo del porcentaje global de satisfacción del 2020 con relación al 2021, se evidencia una disminución en el porcentaje de Satisfacción relacionado al cambio de la estrategia de medición permitiendo detectar las oportunidades de mejora y las expectativas y necesidades las cuales son analizadas en el comité mensual de PQRS y Seguridad del paciente.

Anteriormente las encuestas eran entregadas directamente por el personal asistencial y decidían a quien entregarlas por tanto se obtenían porcentajes altos de satisfacción, ahora la medición muestra un evolución objetiva y aleatoria propia del cambio de la estrategia mas no de deficiencia del servicio, en el primer mes de medición virtual en el mes de octubre del 2020 se evidencio un porcentaje de 93% es decir una disminución de 7% puesto que al cambiar la metodología se busca alcanzar una nueva meta de Satisfacción, para el mes de diciembre del 2021 se avanza en 94.21% acercándonos a la meta propuesta.

Periodos	2020	2021	Meta	Calificación	% Variación
	Indicador	Indicador			
Enero	99.00%	95.63%	98.00%	97,6%	-3.40
Febrero	99.00%	96.19%	98.00%	98,2%	-2.84
Marzo	98.00%	96.64%	98.00%	98,6%	-1.39
Abril	98.00%	93.41%	98.00%	95,3%	-4.68
Mayo	98.00%	93.29%	98.00%	95,2%	-4.81
Junio	97.00%	94.16%	98.00%	96,1%	-2.93
Julio	98.00%	94.02%	98.00%	95,9%	-4.06
Agosto	99.00%	95.79%	98.00%	97,7%	-3.24
Septiembre	97.00%	96.12%	98.00%	98,1%	-0.91
Octubre	93.00%	95.79%	98.00%	97,7%	3.00
Noviembre	94.70%	94.66%	98.00%	96,6%	-0.04
Diciembre	94.21%	95.71%	98.00%	97,7%	1.59
Acumulado	97.08%	95.12%	98.00%		

Fuente: Almera Indicador de Satisfacción del Cliente.

En el comité de PQRS y Seguridad del paciente se realiza análisis al detalle de cada uno de los ítems evaluados y se identifican las sedes con mayor oportunidad de mejora con el objetivo de realizar acciones que nos impacten de forma positiva en el servicio.

En cuanto a la proporción de quejas se evidencia que al aumentar los canales de atención y registro se incrementaron los requerimientos de los pacientes es decir el subregistro de las quejas tiene a disminuir. Por otra parte, el número de atenciones aumento y por consiguiente las quejas, de acuerdo con esta situación se tomaron medidas como aumento de recurso humano en las sedes de mayor incremento de atenciones.

Períodos	2020	Acumulado	2021	Acumulado	Meta	% Variación	Variación acumulada
Enero	0.06%	0.06%	0.34%	0.34%	1.00%	466.67	505.52
Febrero	0.10%	0.08%	0.20%	0.27%	1.00%	100.00	248.92
Marzo	0.07%	0.08%	0.19%	0.24%	1.00%	171.43	222.98
Abril	0.07%	0.07%	0.24%	0.24%	1.00%	242.86	228.82
Mayo	0.13%	0.08%	0.21%	0.24%	1.00%	61.54	179.85
Junio	0.08%	0.08%	0.17%	0.23%	1.00%	112.50	172.33
Julio	0.17%	0.10%	0.16%	0.22%	1.00%	-5.88	126.04
Agosto	0.10%	0.10%	0.21%	0.22%	1.00%	110.00	124.89
Septiembre	0.11%	0.10%	0.22%	0.22%	1.00%	100.00	120.55
Octubre	0.17%	0.11%	0.15%	0.21%	1.00%	-11.76	98.77
Noviembre	0.21%	0.12%	0.17%	0.21%	1.00%	-19.05	78.82
Diciembre	0.52%	0.15%	0.12%	0.20%	1.00%	-76.92	33.48
Acumulado	0.15%	0.15%	0.20%	0.20%	1.00%		33.48

Los requerimientos son analizados teniendo en cuenta la sede donde se generaron o proceso, la causa y se identifica su pertinencia es decir si son procedentes o no

precedentes, de acuerdo con estas situaciones se realizan los compromisos de mejora o intervenciones en la sedes o servicios que aplique.

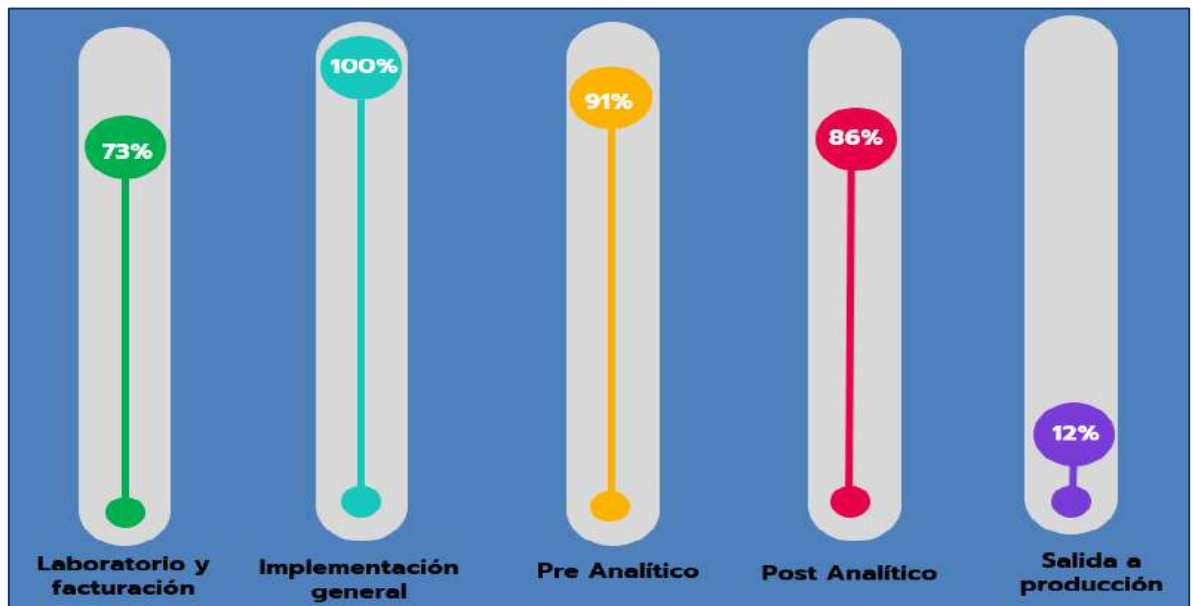
Se realiza actualización de los Derechos y deberes de los pacientes con los lideres de procesos mediante mesa de trabajo dejando 8 derechos y 8 deberes que muestran un equilibrio en los mismos.

8. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA

SOFTWARE Y DESARROLLO

- ✓ Para dar cobertura en la entrega de facturación electrónica para clientes de contado se realiza el cambio del proveedor de facturación electrónica de Word office a the Factory,
- ✓ Por quejas recurrentes en la entrega de resultados se cambia el proveedor de entrega de correos y el software que se utilizado para este propósito, se contrata con la empresa Athena el desarrollo de la plataforma permita realizar la trazabilidad de los correos desde el momento de envió al momento de la entrega.
- ✓ Para dar cobertura de agendamiento en el proceso de vacunación contra el COVID 19 el laboratorio implementa auto agendamiento con la plataforma Glya.
- ✓ Para este año dentro del área de sistema se desarrolla la herramienta de medición de temperaturas, desde una plataforma web que permite optimizar el tiempo de registro, trazabilidad y control de temperaturas, con el fin de mantener la cadena de frio de muestras, reactivos y vacunas.

- ✓ Durante el año se realizó el proceso de selección de un nuevo software clínico para la información de la organización, dando como resultado la elección de Athenea como nuevo software, y en el último trimestre del año se inicia su implementación, con el objetivo de contar con un sistema más robusto y que se encuentra completamente en WEB, al cierre del año el avance del proyecto corresponde a:



Otros proyectos de este periodo:

- ✓ Cambio de correos, seguimiento a implementación office 365
- ✓ Términos de referencia ERP (en construcción)
- ✓ Análisis seguridad perimetral términos de referencia.
 - Reingeniería esquema de red LIH
 - Análisis micro y macro computo LIH
 - Publicación de otros sistemas en la nube
 - Gestión documental (SharePoint)

HADWARE

- ✓ Para el año 2021 la organización cuenta con 70 equipos en modo rento utilizando como proveedor estratégico a Linalca, aumentando al doble de la capacidad con respecto al año pasado para este servicio se incluye licencia de office 365 y seguro de los mismos.
- ✓ Para dar cubrimiento a la nueva área de Toberín y la ampliación de la sede procesos y administrativa se arrienda 1 ups de 10KVA para cubrir la demanda de la red regulada, dentro del mismo proyecto se incluye el aumento de cobertura y conectividad en estas nuevas áreas a 55 puntos dentro de la red de procesos.

EQUIPOS BIOMEDICOS:

Como solicitud de renovación tecnológica se realiza el cambio del equipo CA560 por el equipo CA660 encargado del área de coagulación ingreso de nuevos equipos como el equipo Víctor 2D para procesar el tamizaje de ley, ingreso de equipo de hemocultivos TDR-X030, de la casa comercial ALDIR, equipo: Analizador Heliprobese con la finalidad de procesar CALPROTECTINA se realiza la reapertura del área de procesamiento de VPH y se incluye un equipo nuevo CFX96.



Para dar cumplimiento en los estándares de habilitación de vacunación el laboratorio adquiere equipos de apoyo

EQUIPO	SERIE	MODELO	UBICACIÓN
BOMBA INFUSION	SK00903659	MINDRAY SK-600II	TOBERIN
BOMBA INFUSION	SK00903660	MINDRAY SK-600II	SANTA BARBARA
MONITOR DE SIGNOS VITALES	1012500006	CONTEC CMS8000	REANIMACION TOBERIN
MONITOR DE SIGNOS VITALES	1012500002	CONTEC CMS8000	SANTA BARBARA
BALA DE OXIGEO			REANIMACION TOBERIN

BALA DE OXIGEO PORTATIL			REANIMACION TOBERIN
SUCCIONADOR	1807	7E-A	REANIMACION
REFRIGERADOR DE VACUNAS, CON CERTIFICADO PQS	1063857	TCW 300AC	VACUNACION
CONGELADOR	VCS22 FT	P-28961	PROCESOS, SEROTECA
NEVERA ELECTROLUX	11315472	ERDW093MPS	PCR EXTRACCION
NEVERA ELECTROLUX	11617085	ERDW093MPS	RECEPCION PCR

Compra de neveras y congeladores para dar mayor cobertura en el almacenamiento de muestras, reactivos y preservación de la cadena de frío, Ingreso de un segundo tanque de almacenamiento en el área de cella bank.

El área de infraestructura entre el 2020 - 2021 realizó la apertura de las siguientes áreas: vacunación, área de reanimación, 2 tomas para pruebas dinámicas, 1 toma para citologías en la sede Toberín, en la sede de procesos y administrativo ampliamos espacios en facturación, contabilidad, talento humano, área de capacitaciones, tesorería, área de domicilio, pasando de tener **1200** mts a **1600** mts. Para dar cumplimiento a uno de los

estándares de la resolución 3100 se adquirió la plataforma de elevación para personas en condición de discapacidad, con la empresa Coldesa.

Se realiza el Cierre de la sede Chico. La cancelación del contrato de arrendamiento se realiza en el mes de marzo del 2021, junto con la cancelación de los servicios de internet con la empresa claro, recolección de residuos. Los equipos que se encontraban en la sede fueron reubicados en las diferentes sedes del laboratorio.

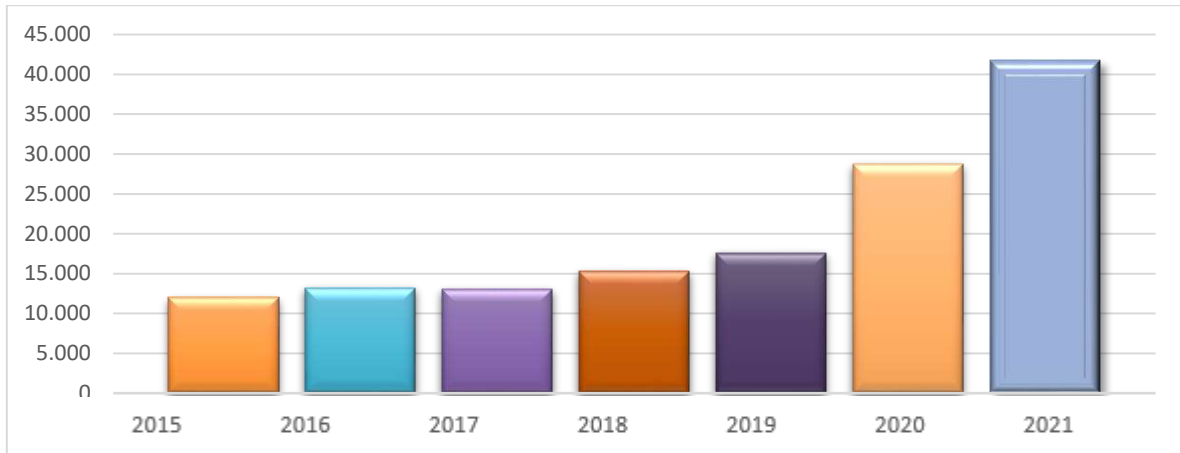
La empresa CCI continua como proveedor de mantenimiento de infraestructura, con un balance de un total de horas intervenidas en mantenimiento preventivo y correctivo en infraestructura. Con este contrato se ha garantizado el cumplimiento de las necesidades de habilitación y de los nuevos proyectos de la organización

9. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE

Para el Laboratorio de investigación Hormonal LIH, los años 2020 y 2021 han sido años de dificultades y retos generados por la pandemia del Covid-19; sin embargo, la administración aprovechó cada uno de estos eventos convirtiéndolos en fortalecimiento y oportunidades de crecimiento institucional, que se ven reflejados en los resultados que presenta el Laboratorio.

Comparando los resultados 2021 con 2020 se refleja un crecimiento en las ventas del 42%, un control estricto de costos y gastos que permitió la reducción de 3 puntos en la participación de este indicador sobre el ingreso pasando del 83% en el 2020 al 80% en el 2021 y que permitió reflejar en el resultado final antes de impuestos, un crecimiento del 74%.

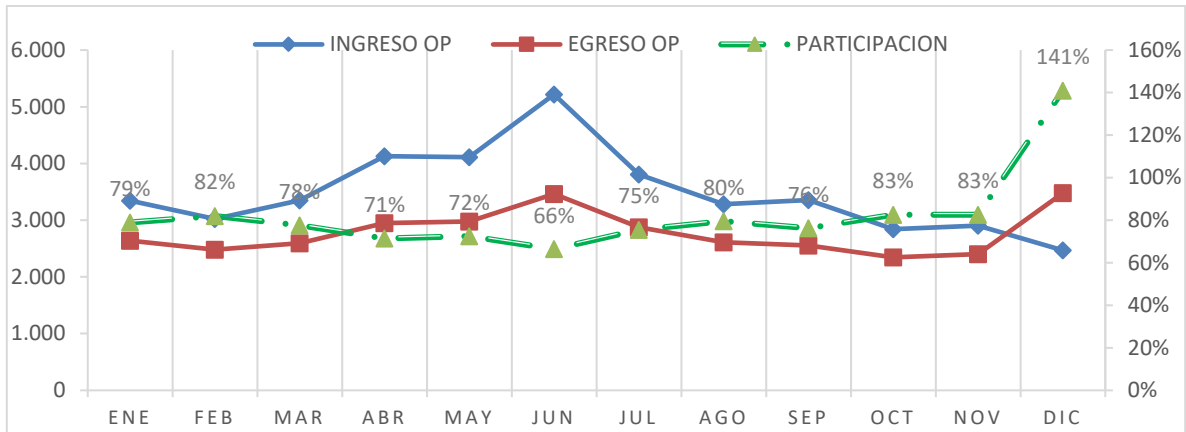
Gráfico: Ingresos



Realizando una comparación de ingresos operacionales de los años 2015 a 2021 se observa un crecimiento constante hasta 2019 y durante los años 2020 y 2021 una variación significativa con un crecimiento del 63% y 46% respectivamente.

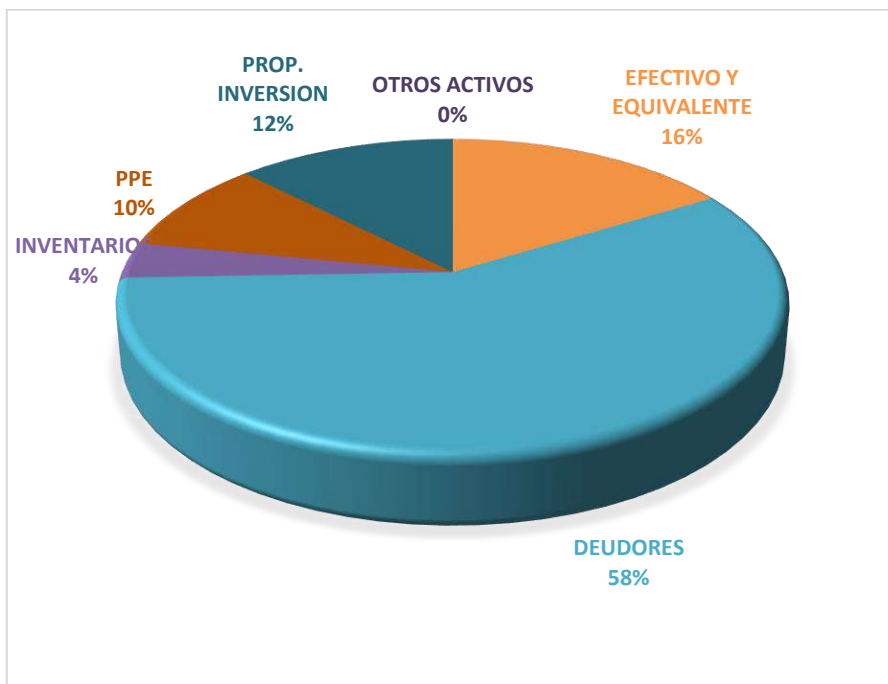
Durante el año 2021 se han destacado nuevos clientes como Foxtelcolombia s.a, Medicina Intensiva del Tolima s.a., Ayudas Diagnosticas Sura SAS, bienaventuranza IPS S.A.S. y Clientes como Aliansalud, Coomeva, Teleset, Axa Colpatria, Colsanitas, entre otros presentaron un crecimiento significativo comparado con el año 2020.

Durante el año 2021 los egresos operacionales representan el 80% sobre el ingreso antes de impuestos, mejorando este indicador con relación al año anterior en 3%, el comportamiento mensual es el siguiente:



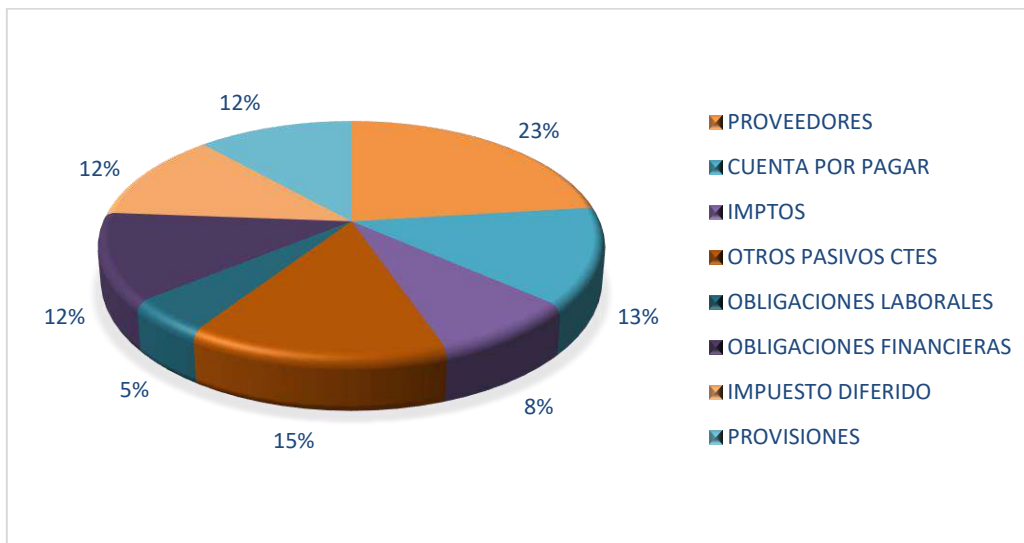
ACTIVOS:

La composición del activo refleja su mayor crecimiento en el rubro de clientes, que representa el 58% del Activo, seguida de Efectivo y equivalente con un 16%, propiedades de inversión con 12% y Propiedad, Planta y equipo 10%



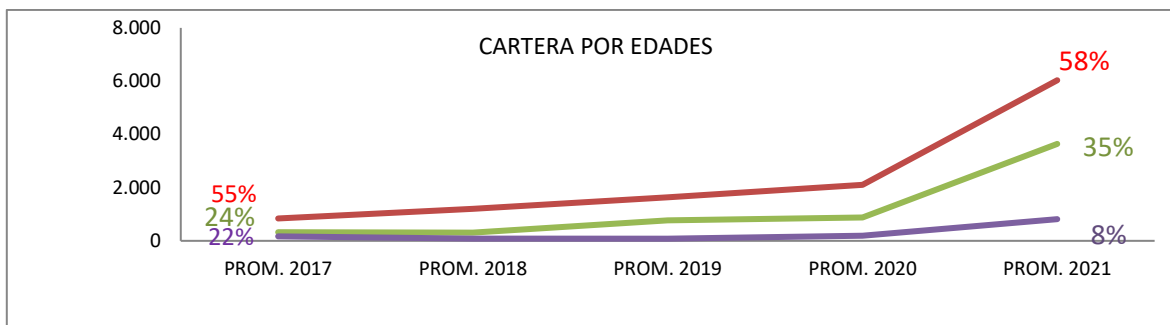
PASIVOS:

En el pasivo el componente más significativo se refleja en proveedores con 23%, seguida de otros pasivos 15%, cuentas por pagar 13%, provisiones, impuestos y obligaciones financieras cada una con el 12%



Cartera:

Con Corte a 31 de diciembre de 2021, el 93% del total de la cartera se encontraba en gestión de cobro, el 1% correspondía a cartera pendiente de radicar y el 6% se encuentra como glosa en gestión.



La cartera vigente con corte a Diciembre representa el 58% del total de cartera, el crecimiento de la cartera de 1 a 90 se ve afectada por Aliansalud debido a que los pagos dependen de giros directos de Adres, mientras que la cartera mayor a 90 días presenta una recuperación pasando del 22% (promedio) en 2017 al 8% en diciembre 2021, como resultado de la gestión de cobro y acuerdos de pago realizados con los clientes.

Glosas:

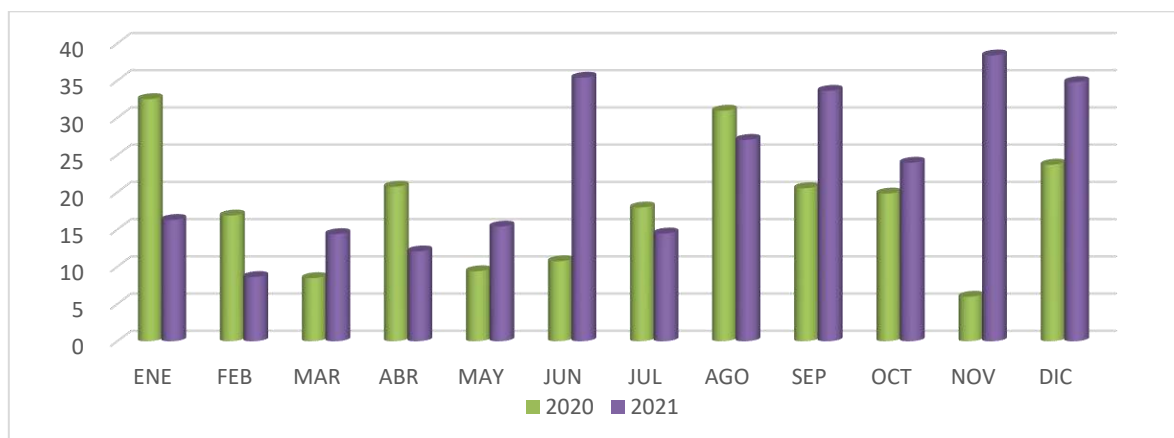
Como resultado del crecimiento de la operación del Laboratorio, la glosa notificada ha venido presentando variaciones significativas durante el año 2021 y especialmente con los pagadores de Famisanar, Colmédica y Aliansalud y la principal causa de glosa notificada es por autorizaciones; sin embargo, se realiza el trámite de respuesta oportuna y con corte a 31 de diciembre el indicador de glosa aceptada representa el 0.01% del valor del ingreso operacional y 0.02% sobre la glosa notificada.

Recaudo:

La gestión de cartera ha permitido cumplir con el flujo de caja proyectado, y a diciembre 2021 el Laboratorio ha cumplido con todos sus compromisos contractuales con proveedores, colaboradores, impuestos, instituciones financieras e incluso, se realizó el pago anticipado de la totalidad de la estrategia tributaria proyectada para 2021 y el pago de los dividendos decretados, permitiendo adicionalmente optimizar los descuentos financieros y la proyección de proyectos de crecimiento para el 2022.

Descuentos:

Durante el año 2021 los descuentos con proveedores reflejaron un crecimiento con relación al año 2020 del 26%, lo que permitió al laboratorio reducción en costos operacionales y reducir los tiempos de pago para los proveedores, como se evidencia en el siguiente gráfico:



Cuentas por pagar y proveedores:

Con corte al mes de diciembre de 2021, el laboratorio está presentando un plazo medio de proveedores de 42 días, el comportamiento de proveedores y cuentas por pagar es positivo dado que la operación y el recaudo ha permitido garantizar el funcionamiento del laboratorio sin necesidad de acudir a financiación externa, permitiendo el aprovechamiento de los descuentos y garantizando la operación y buen manejo de proveedores.

Cambios y/o novedades que se presentaron en el proceso desde la planeación hasta su implementación:

Dada la alta rotación de personal a nivel del proceso e institucional, hemos venido trabajando permanentemente en aspectos como:

- Actualización los procedimientos del área.
- Se vienen adelantando conciliaciones con proveedores y clientes
- Se hace seguimiento diario a los cierres de cajas
- Se realizan arqueos periódicos para la validación de los recursos asignados a las bases de sedes.
- Se están adelantando procesos jurídicos para los clientes en mora que no están realizando los pagos de acuerdo con sus vencimientos.
- Se realizan seguimientos permanentes y acuerdos de pago con los clientes que han presentado dificultad o demora en los pagos, pero que manifiestan su interés por continuar con los servicios.

- Se realizan comités de forma periódica con el fin de tener un control y organización de cada uno de los subprocesos, se realiza seguimiento a los compromisos y se definen actividades que permitan el cumplimiento a los indicadores que se tienen asignados en cada una de las áreas.

En la matriz de Riesgo del proceso financiero, se establecieron 13 riesgos, estos riesgos evaluados en 7 escenarios tienen la siguiente clasificación:



Se establecieron 12 planes de acción que se encuentran en proceso de revisión e implementación.

FACTURACIÓN

A partir del 2021 se estructuró un proceso, con facturación 7 x 24 y un equipo capacitado para facturación, soporte y armado de la factura, en el mes de diciembre debido a la disminución de las ventas se suspende el proceso nocturno.

Adicional, se implementó un software de apoyo para el área, el cual nos permite:

- ✓ Llevar la trazabilidad del 100% de los servicios prestados hasta la radicación de la factura.

- ✓ Controlar la anulación de las facturas las cuales no se pueden identificar en el software winsyslab
- ✓ Controlar pendientes en tiempo real
- ✓ Controlar las Notas crédito y las facturas que remplazan
- ✓ Se implementa tablero de mando para el seguimiento y control de las metas del área al día.
- ✓ Implementación de control para asegurar la facturación electrónica de acuerdo con los lineamientos normativos
- ✓ Asegurar consumos, cargues y controles normativos relacionados a servicios NO PBS de acuerdo con los lineamientos del ministerio.

A continuación, se presentan unos ejemplos de este proceso y los resultados al cierre del año:



TABLERO DE MANDO

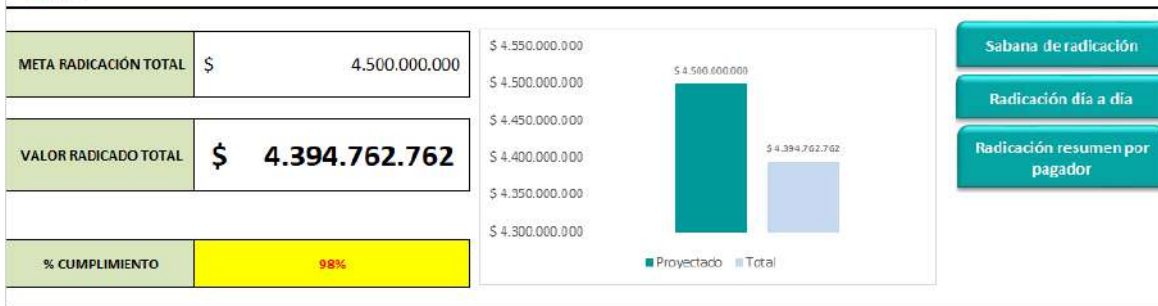
TABLERO FACTURACIÓN

TABLERO RADICACIÓN

TABLERO DE FACTURACIÓN



TABLERO DE RADICACIÓN



TABLERO PRINCIPAL

TABLERO FACTURACIÓN

DIA	FECHA	FACTURACION TOTAL	META	CUMPLIMIENTO META
DOM	1/08/2021	\$ 5.728.922	\$ 50.000.000	11%
LUN	2/08/2021	\$ 66.316.502	\$ 100.000.000	66%
MAR	3/08/2021	\$ 128.620.960	\$ 150.000.000	86%
MIÉ	4/08/2021	\$ 103.171.305	\$ 150.000.000	69%
JUE	5/08/2021	\$ 118.613.160	\$ 150.000.000	79%
VIE	6/08/2021	\$ 152.371.037	\$ 120.000.000	127%
SÁB	7/08/2021	\$ 122.566.000	\$ 50.000.000	245%
DOM	8/08/2021	\$ 26.840.615	\$ 150.000.000	18%
LUN	9/08/2021	\$ 73.195.982	\$ 150.000.000	49%
MAR	10/08/2021	\$ 155.270.436	\$ 150.000.000	104%
MIÉ	11/08/2021	\$ 169.533.565	\$ 150.000.000	113%
JUE	12/08/2021	\$ 148.426.704	\$ 150.000.000	99%
VIE	13/08/2021	\$ 172.458.535	\$ 150.000.000	115%
SÁB	14/08/2021	\$ 35.242.685	\$ 200.000.000	18%
DOM	15/08/2021	\$ 8.492.856	\$ 50.000.000	17%
LUN	16/08/2021	\$ 0	\$ 50.000.000	0%
MAR	17/08/2021	\$ 159.075.898	\$ 150.000.000	106%
MIÉ	18/08/2021	\$ 0	\$ 150.000.000	0%
JUE	19/08/2021	\$ 197.059.403	\$ 150.000.000	131%
VIE	20/08/2021	\$ 28.793.443	\$ 150.000.000	19%
SÁB	21/08/2021	\$ 65.623.680	\$ 100.000.000	66%
DOM	22/08/2021	\$ 9.982.434	\$ 200.000.000	5%
LUN	23/08/2021	\$ 165.318.863	\$ 150.000.000	110%
MAR	24/08/2021	\$ 151.013.994	\$ 150.000.000	101%
MIÉ	25/08/2021	\$ 98.858.211	\$ 150.000.000	66%
JUE	26/08/2021	\$ 0	\$ 200.000.000	0%
VIE	27/08/2021	\$ 0	\$ 200.000.000	0%
SÁB	28/08/2021	\$ 0	\$ 180.000.000	0%
DOM	29/08/2021	\$ 0	\$ 200.000.000	0%
LUN	30/08/2021	\$ 0	\$ 200.000.000	0%
MAR	31/08/2021	\$ 0	\$ 200.000.000	0%

TOTAL OPERACIÓN	\$ 2.362.575.190	\$ 3.170.000.000	75%
		\$ 4.500.000.000	53%

Valor a Facturar Según Comportamiento	\$ 3.353.813.361
--	-------------------------

MES	VALOR VENTA	VALOR FAC	VALOR RAD
OCT	\$ 2.677.021.596	\$ 2.363.055.777	\$ -
NOV	\$ 3.240.323.248	\$ 3.446.625.673	\$ 1.964.925.948
DIC	\$ 3.754.851.491	\$ 2.378.257.441	\$ 3.260.848.452
ENE	\$ 2.993.316.186	\$ 2.381.367.670	\$ 950.431.398
FEB	\$ 2.664.876.603	\$ 2.681.516.810	\$ 2.576.804.003
MAR	\$ 2.862.862.570	\$ 3.586.289.423	\$ 3.508.299.414
ABR	\$ 3.703.575.974	\$ 4.129.867.137	\$ 3.664.826.883
MAY	\$ 3.566.582.938	\$ 4.413.073.373	\$ 3.847.863.157
JUN	\$ 3.828.077.681	\$ 4.445.596.964	\$ 4.429.561.126
JUL	\$ 2.442.532.199	\$ 2.800.552.713	\$ 5.242.644.565
AGO	\$ 2.591.079.434	\$ 4.314.439.690	\$ 4.201.741.086
SEP	\$ 2.702.013.565	\$ 3.440.897.647	\$ 3.354.363.425
OCT	\$ 2.418.524.293	\$ 2.736.001.869	\$ 2.329.289.623
NOV	\$ 2.112.704.361	\$ 2.720.832.110	\$ 3.412.393.244
DIC	\$ 2.263.168.397	\$ 1.660.357.841	\$ 2.207.108.420
TOTAL	\$ 43.821.510.536	\$ 47.498.732.138	\$ 44.951.100.744

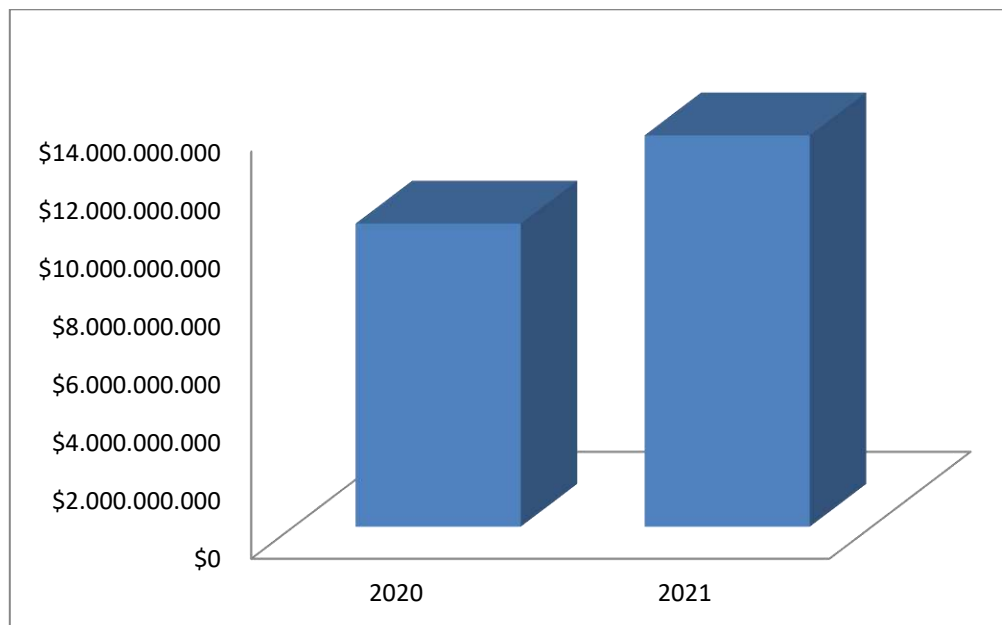
Las No conformidades del proceso de facturación son medibles a partir de la aceptación de glosa, hasta el 2021 se implementó el proceso de glosas con los siguientes planes de acción:

- ✓ Modulo para identificar las causas y los responsables para abordar el tema.
- ✓ Capacitación al personal.
- ✓ Aclaración de los acuerdos de nivel de servicio con los clientes
- ✓ La radicación se estabiliza a partir del segundo semestre del 2021, en este logramos tener un impacto en el mes de julio del 182%
- ✓ El indicador está actualmente con una ejecución del 107%

Compras y almacén

En cuanto a la infraestructura se realizó la ampliación del almacén general permitiendo una mejor ubicación de los insumos, lo que permite contar con un espacio para la coordinación de compras. Igualmente se compró una nevera para

medicamentos y un congelador para los reactivos de PCR. Se ha presentado un incremento del 29% en las compras de insumos, medicamentos y reactivos respecto al mismo período anterior (ene. 2021 - dic. 2021), que es consistente con el incremento en las ventas



De acuerdo con los hallazgos de las auditorías internas se han creado en conjunto con la jefatura de la Dirección financiera y contable, las respectivas acciones de mejora y se han hecho los seguimientos, teniendo algunos pendientes por la necesidad de interacción con otras áreas. Dentro de los planes de mejora identificados para el proceso, se definió la necesidad de realizar una evaluación y reestructuración de los indicadores, dando como resultado la inclusión en el mes de noviembre de un cuarto indicador que corresponde a la medición de pedidos adicionales realizados por las sedes o secciones, cumpliendo con la medición para el último bimestre del año 2021.

Hemos tenido contados faltantes de entrega de productos de parte de los proveedores, se ha cumplido con el tiempo y las cantidades en la entrega de los insumos a las diferentes áreas y hemos logrado consolidar nuestra relación comercial con proveedores, como aliados estratégicos en el desarrollo de nuestro servicio.

Durante el año 2021 se ha logrado realizar la entrega oportuna de los pedidos realizados por las sedes, garantizando el cumplimiento del cronograma establecido para entregas y las diferentes solicitudes o pedidos adicionales que se realizan para el periodo a pesar de las dificultades para las áreas logísticas que ha generado la pandemia.

Junto con la jefatura de la división financiera y contable se realizó la identificación y análisis de los riesgos del proceso, se incluyeron temas referentes a la prevención de pérdida de pedidos y diligenciamiento de salidas de almacén, que fueron detectadas en el desarrollo de actividades del año vigente.

PROBABILIDAD	Muy Probable		O	PE					
	Probable		PE	O	PE	PE			
	Poco probable		O	O	COVID	PE	SP	O	PE
		Menor	Moderado			Mayor			
IMPACTO									

Total riesgos
7

0 - Baja	7 - 58,3%	Media	5 - 41,7%	Alta
Total escenarios: 12				



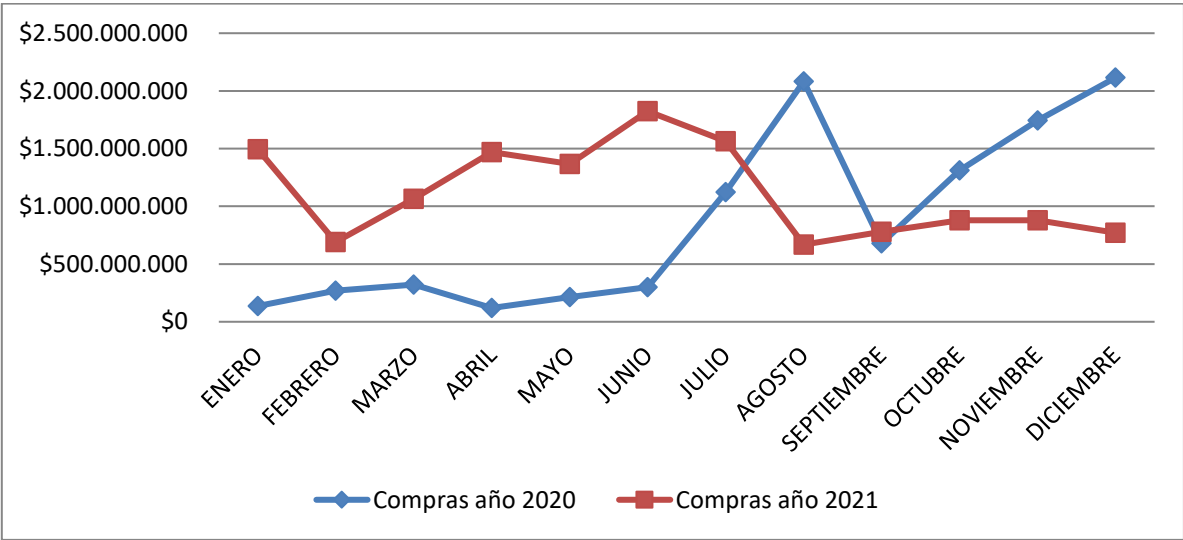
Se realizó revisión y actualización de la matriz de riesgos del proceso y se identificaron 7 riesgos, evaluados en 12 escenarios, de los cuales 5 se ubican en riesgo alto y 7 en riesgo moderado; como respuesta a los diferentes riesgos identificados, se establecieron diferentes planes de mejora que fueron registrados en Almera para su implementación y seguimiento.

Administración de activos fijos.

Como parte del procedimiento de gestión de compras, se ha centralizado la adquisición de activos fijos, iniciando desde la creación en el módulo de inventarios de World Office, la asignación de responsables, centros de costo y trámite de órdenes de compra y facturas.

En el mes de agosto se inició la toma física del inventario de activos fijos, sin embargo, por el cambio del personal de al área, no fue posible dar cumplimiento a dicho cronograma y fue necesario la suspensión de la actividad.

Para el caso del almacén no ha sido posible dar cumplimiento estricto al presupuesto mensual indicado para 2021, debido al aumento de las compras por causa de los picos de la pandemia presentados en el primer semestre de 2021 y el crecimiento en varias de las áreas de procesamiento y administración, además hemos retornado a la normalidad de los consumos previos a la contingencia del COVID y en algunos casos se han incrementado estos promedios mensuales.



10. CONCLUSIONES

El 2021 ha sido un año de grandes retos, en el que esperábamos se iniciara la reactivación económica y la pandemia disminuyera su impacto en las personas y la economía, sin embargo la realidad fue muy diferente, con un tercer pico en el segundo trimestre del año de dimensiones impensables, con una mortalidad

importante que desbordó completamente los servicios de salud, sin embargo nuestra organización supo responder adecuadamente a los retos y la preparación que teníamos del 2020, nos permitió dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y consolidarnos como un laboratorio importante en la prestación de servicios, con valores agregados como la relación individual con el cliente, la respuesta personalizada y 7/24 que ofrecemos, además de seguir siendo fieles a nuestra tradición de alta calidad.

Nuevos clientes y nuevas líneas de negocio aparecen en el panorama organizacional, el ingreso a las zonas del Meta y Magdalena medio nos abre las puertas a la posibilidad de tener presencia como laboratorio de referencia, incluso sin tener una sede propia, los servicios domiciliarios de Promoción y Prevención que complementan la salud y seguridad en el trabajo son nuevas opciones para generar un modelo de atención que responda a nuestro propósito principal y a las necesidades cada vez más complejas de nuestros clientes, el bienestar de los colaboradores y la bioseguridad de nuestros pacientes siguen siendo líneas de acción que mueven nuestro itinerario y es por eso que durante esta vigencia el nuevo Plan de beneficios para los colaboradores, se presenta como una disrupción en la forma de abordar el relacionamiento y nos propone como una empresa consiente de su responsabilidad social, que trabaja por el bienestar de todas las partes interesadas. Los servicios domiciliarios han traído enormes beneficios en cuanto a satisfacción de los usuarios, accesibilidad y reconocimiento de marca, pero han sido un reto que vamos solventando de la mejor manera convirtiendo esta área en una de nuestras fortalezas. En cuanto a la infraestructura este año nos deja la ampliación de la sede Toberín, donde se abre el servicio de vacunación con cubrimiento a COVID, seguridad y salud en el trabajo y vacunación no PAI, además de una segunda sede para la realización de pruebas de alta complejidad, que rápidamente se ha posicionado como la segunda sede de la organización.

De otra parte, se ha trabajado en la transformación tecnológica de la organización, desde la implementación de Athenea como plataforma clínica, y la implementación

de otros proyectos, este proceso de transformación debe ser uno de los proyectos que rijan el futuro de la organización en el inmediato plazo.

En el futuro inmediato de LIH se vislumbra su posicionamiento como una empresa de nivel nacional y este proceso va a requerir de todos y cada uno de los miembros de la organización hacer gala de la resiliencia que nos ha caracterizado y demostrar todas las lecciones aprendidas de este periodo

Nuestra organización ha cumplido con todas sus obligaciones laborales, de seguridad social y parafiscales, así como las de tipo tributario (presentación y pago de impuestos de renta, IVA, ICA, Rete fuente), igualmente se ha presentado la información exógena a la DIAN y la Secretaria de Hacienda de Bogotá y los Estados Financieros ante la Superintendencia de Salud y la Secretaría de Salud, durante todo el año hemos honrado nuestras obligaciones con trabajadores, proveedores, inversionistas y tributarias, el cumplimiento de estas obligaciones se ha logrado con recursos de la operación y apalancamiento bancario.

Ha sido un año de muchos reconocimientos en los que el nombre de la organización se ha visto adornado por el sello de responsabilidad social, la recertificación ISO 9001:2015, el sello de bioseguridad, la medición de la huella de carbono, y la clasificación como grupo de investigación, estas declaraciones que durante el año nos alegraron y enorgullecieron, son hoy compromisos de seguir avanzando en el cumplimiento de nuestros principios y valores, en la protección del medio ambiente, en la investigación, en la generación de cultura y en la creación de valor para la empresa que ha demostrado que a su vez lo hace con sus partes interesadas.

Es hora igualmente de registrar que el crecimiento, el reconocimiento de marca y todos los logros son producto de un equipo humano que ha probado su compromiso y su resiliencia y agradecer a todo el equipo de colaboradores, a quienes han vivido la experiencia de cambio y a quienes se han sumado a ella en este periodo, al personal asistencial que ha vencido sus propios temores y ha estado junto a los pacientes, al personal administrativo que ha liderado tantos cambio y tantas

propuestas, a la Junta Directiva que ha demostrado permanentemente su capacidad de timonear el barco incluso en la tormenta, pensando siempre en el interés común, con una visión de corto y largo plazo que nos ha permitido aprovechar las oportunidades y salir bien librados de las dificultades, haciendo gala de su condición de emprendedores y constructores de país.

LIH ¡BUSCAMOS EN TU INTERIOR LA CLAVE DE TU BIENESTAR ¡

Respetuosamente,

Sonia Patricia Castro Zarate

Gerente General

C.c. Libro de Actas.

Revisor Fiscal